



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN
DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LAMPA,
PERIODO 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023
TESIS PRESENTADA POR:
Bach. LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE :


Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO :


Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO :


Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ASESOR DE TESIS :


Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 0437-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 09 de mayo 2024

Vistos: El expediente N° 2024-05841 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y Vicerrector de Investigación, tesis intitulado: **PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023** presentado por el(la) Bachiller: **LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública**, del(la) bachiller: **LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA**; **habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:**

- | | |
|-------------------|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA |
| * Primer miembro | : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO |
| * Segundo miembro | : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA |
| * Asesor | : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día jueves 16 de mayo de 2024, a horas 08:00 a.m. (presencial) en el Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Benigno Calista Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)



RESOLUCIÓN N.º 008-2024-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 07 de marzo de 2024

VISTOS: El proveído de fecha 05 de marzo del año en curso, del Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, en atención al expediente N° 2024-02388, presentado por el(la) bachiller: **LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA**, en el cual solicita cambio del segundo miembro del jurado de revisión del proyecto de tesis, intitulado: **PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023**.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) recurrente **LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA**, ha solicitado cambio del **SEGUNDO MIEMBRO Mg. EDUARDINO ROQUE ROQUE** del proyecto de investigación, intitulado: **PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023**, aprobado con la **RESOLUCION N° 816-2023-D-FCA/UANCV-J de fecha 08 de setiembre de 2023**.

Que, mediante Resolución N° 0780-2023-UANCV-CU-R de fecha 07 de diciembre de 2023, se resuelve cesar por límite de edad, con eficacia a partir del día 08 de diciembre de 2023, al docente ordinario con la categoría de profesor auxiliar de la Escuela Profesional de Administración y Marketing/Facultad de Ciencias Administrativas de la UANCV de Juliaca al Mg. Eduardino Roque Roque.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y estando al informe de la Dirección de la Unidad de Investigación la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL SEGUNDO MIEMBRO del proyecto de investigación, presentado por el(la) bachiller: **LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA**, del proyecto de investigación, **manteniéndose a los otros miembros sorteados en la RESOLUCION N° 816-2023-D-FCA/UANCV-J de fecha 08 de setiembre de 2023**, por los considerandos expuestos se le designa como:

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
- * 1er. MIEMBRO : Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * ASESOR DE TESIS: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y los Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:
- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (03)
- Asesor (1)
- Interesado (01)
- Archivo FCA



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 816-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 08 de setiembre de 2023

VISTOS: El Expediente N° CU-08819, presentado por el(la) bachiller: **LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la **resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación**, intitulado: PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023.

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis; , con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
- * 1er. MIEMBRO : Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Mg. EDUARDINO ROQUE ROQUE
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Calheta Quispe
Dr. Benigno Calheta Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N.º 0156-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 14 de abril de 2023

VISTOS: El oficio N° 09-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 10 de abril de 2023, presentado por: **LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bachiller(a): **LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA** Titulado: PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública, correspondiente a la línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO).

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, presentado por el(la) Bachiller(a): **LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA**, Titulado: PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública, conteniendo los siguientes datos:





RESOLUCIÓN N.º 0156-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 14 de abril de 2023

OBJETIVO GENERAL:	
Determinar la relación entre el programa social vaso de leche y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023.	
OBJETIVO ESPECÍFICO:	
1. Identificar la relación entre la programación y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, Periodo 2023.	
2. Conocer la relación entre la distribución y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, Periodo 2023.	
3. Corroborar la relación entre la selección de beneficiarios y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, Periodo 2023.	
SEDE DE EJECUCIÓN:	Lampa
CRONOGRAMA:	FECHA INICIO: agosto 2022 FECHA FIN: abril 2023
PRESUPUESTO:	S/574.00
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)

SEGUNDO: El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

TERCERO: RECONOCER como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA.**

CUARTO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, el Director de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



- DISTRIBUCIÓN:**
- Unidad de Investigación (1)
 - Dirección EP.
 - Asesor
 - Interesado (1)
 - Archivo FCA (1)
 - BCQ/vnop.



PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	13%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	1%

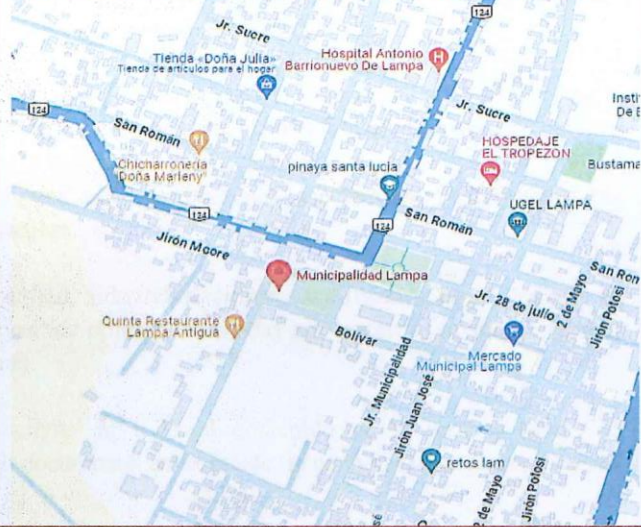


Metadatos complementarios - UANCV



TITULO	
PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75312565
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-2178-8409
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Municipalidad Provincial De Lampa País: Perú Departamento: Puno Provincia: Lampa Distrito: Lampa Coordenadas: Latitud: -15.36446 Longitud: -70.36811 https://maps.app.goo.gl/pvRub5Tsaa7adk3h8</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2023 - mayo 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>
- Librería	



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Dr. Sc. S. Leimaco Aguilar Pinto

DIRECTOR UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA, identificado con DNI Nro. 75312565 en mi condición de egresado de:

- [X] Escuela Profesional
[] Programa de Segunda Especialidad,
[] Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la [X] Tesis o [] Trabajo de Investigación, [] Trabajo Académico denominada:

PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023

Asesorado por: DR. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 08 de AGOSTO del 2024

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

La presente investigación, es dedicada a mis padres y a mi querido hermano que me dieron el apoyo y respaldo incondicional para mi persona, inspirándome a mejorar día a día en el ámbito personal y profesional.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Juliaca por brindarme la oportunidad y otorgarme la oportunidad de desarrollarme como profesional. A mis queridos padres Félix y Nancy por apoyarme y alentarme a ser mejor persona día a día, a mi hermano Alex por darme a entender que todos los sueños se pueden cumplir si uno se lo propone. A mi asesor de tesis, el Dr. DR. Roberto Paye Colquehuanca, por brindarme su tiempo para el desarrollo de mi investigación, brindándome su sabiduría profesional en el tema de estudio de mi investigación. Mi más amplio agradecimiento. A cada persona de mi entorno que me brindo apoyo en cada etapa de mi vida personal y profesional.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	xi
AGRADECIMIENTO.....	xii
ÍNDICE GENERAL.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
RESUMEN.....	xix
ABSTRACT.....	xx
INTRODUCCIÓN.....	xxi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	23
1.2. Formulación del problema.....	24
1.2.1. Problema general.....	24
1.2.2. Problemas específicos.....	24
1.3. Justificación de la investigación.....	25
1.3.1. Justificación teórica.....	25
1.3.2. Justificación practica.....	25
1.3.3. Justificación metodológica.....	25

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	26
2.2. Objetivos específicos.....	26



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 27

 3.1.1. Internacional 27

 3.1.2. Nacional 28

 3.1.3. Regional 29

3.2. Marco teórico 30

 3.2.1. Programa social vaso de leche 30

 3.2.1.1. Programación 31

 3.2.1.2. Distribución 32

 3.2.1.3. Selección de beneficiarios 32

 3.2.2. Satisfacción de beneficiarios 33

 3.2.2.1. Calidad de servicio 33

 3.2.2.2. Calidad del producto 34

3.3. Marco conceptual 34

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 35

4.2. Hipótesis específicas 35

4.3. Variables 35

 4.3.1. Operacionalización de variables. 36



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 38

5.2. Método(s) aplicados de la investigación 38

5.3. Tipo de investigación 38

5.4. Nivel de investigación 38

5.5. Diseño de investigación 39

5.6. Población y muestra..... 39

 5.6.1. Población 39

 5.6.2. Muestra 39

5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 40

 5.7.1. Técnica 40

 5.7.2. Instrumento 40

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento..... 41

 5.8.1. Confiabilidad 41

 5.8.2. Validez 42

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos 43

5.10. Diseño de contrastación de hipótesis 43

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Prueba de normalidad de datos recolectados 44

6.2. Medición de coeficiente de correlación 45

 6.2.1. Interpretación del diagrama de dispersión 46

6.3. Resultados 46



6.3.1. Prueba del objetivo general.....	47
6.4. Discusión de resultados.....	51
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	57
ANEXOS.....	59



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	36
Tabla 2: Prueba de confiabilidad de la variable 1 y la variable 2	41
Tabla 3: Escala de medición de resultados de la validación	42
Tabla 4: Validación del instrumento a través de juicio de expertos.....	42
Tabla 5: Prueba de Normalidad para las variables vaso de leche y la satisfacción de beneficiarios	45
Tabla 6: Escala de medición del nivel de relación de las variables.....	45
Tabla 7: Prueba de correlación del objetivo general	47
Tabla 8: Prueba de correlación del objetivo específico 1	48
Tabla 9: Prueba de correlación del objetivo específico 2	49
Tabla 10: Prueba de correlación del objetivo específico 3	50



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Escala de medición visual de la relación de las variables..... 46

Figura 2: Diagrama de dispersión del objetivo general 47

Figura 3: Diagrama de dispersión del objetivo específico 1 48

Figura 4: Diagrama de dispersión del objetivo específico 2 49

Figura 5: Diagrama de dispersión del objetivo específico 3 51



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el programa social vaso de leche y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023. Material y método: Con el enfoque cuantitativo, diseño no experimental- correlacional, muestra de 282 usuarios. Resultados: Se encontró una fuerte estimación positiva con un coeficiente de 0.783 Utilizando el coeficiente no paramétrico de correlación de Spearman, se obtuvo un p-valor de 0.000 ($p=0.000<0.05$) al realizar el cálculo del coeficiente no paramétrico Tau b de Kendall. Conclusión: La relación entre el programa social Vaso de Leche y la satisfacción de quienes se benefician es significativa.

PALABRAS CLAVE: beneficiarias, distribución, producto, programación y servicio.



ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship social programme "Glass of Milk" and the satisfaction of beneficiaries of the Provincial Municipality of Lampa, period 2023. Method: A sample of 282 users was used in a cross-sectional, quantitative, non-experimental, correlational study. Results: A relationship of 0.783 was determined, this being a high positive relationship, test in which the nonparametric statistic Spearman's Rho was used. The p-value of Kendall's non-parametric Tau b analysis was 0.000 ($p=0.000<0.05$). It concluded that variable vaso de leche and beneficiary satisfaction is significant.

KEY WORDS: beneficiaries, distribution, product, programming and service.



INTRODUCCIÓN

El "Programa Social Vaso de Leche" es una iniciativa gubernamental que tiene como objetivo proporcionar alimentos nutritivos, principalmente leche, a poblaciones vulnerables, como niños, mujeres embarazadas y ancianos en situación de pobreza o desnutrición. La "Satisfacción de Beneficiarios" se menciona a la percepción y el grado de contento que tienen las personas que reciben estos alimentos con respecto al programa, considerando aspectos como la calidad de los productos.

El Vaso de Leche mejora la calidad de vida de comunidades vulnerables con leche nutritiva. Investigadores y analistas internacionales a menudo comparan el Vaso de Leche con otros planes de nutrición similares en diferentes países. Asimismo, organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales llevan a cabo evaluaciones de impacto para medir cómo el PVL, y otras iniciativas similares tienen un impacto en la alimentación, la salud y el bienestar de la población beneficiaria. La presente tesis se adentra en un análisis exhaustivo de este programa, con el objetivo de comprender en profundidad cómo incide en la satisfacción de sus beneficiarios.

En el contexto Nacional, el PVL, representa un esfuerzo significativo de los gobiernos para combatir la desnutrición y la pobreza. Sin embargo, la efectividad y el impacto de estos programas no pueden medirse únicamente en términos de la cantidad de alimentos distribuidos, sino que también deben considerar la percepción y la satisfacción de quienes reciben estos beneficios. La satisfacción de los beneficiarios puede afectar tanto la eficiencia de la implementación del programa como la sostenibilidad a largo plazo y el nivel de vida del grupo destinatario.



En este contexto a nivel local, la satisfacción de los beneficiarios es un aspecto fundamental en la evaluación y el éxito de los programas sociales, esta investigación se propone analizar de manera rigurosa y sistemática el vínculo entre el PVL y la satisfacción de su adjudicatario en una perspectiva local. Para ello, se llevará a cabo un estudio exhaustivo que abarcará diferentes sectores de la localidad de Lampa, en las que han implementado este programa, para comprender mejor su influencia en la satisfacción de los receptores.

El propósito de este estudio es establecer la relación entre el programa social vaso de leche del gobierno provincial de Lampa en el año 2023 y la satisfacción de los beneficiarios, se presenta para su revisión, y estoy anticipando con entusiasmo que cumpla con los criterios necesarios para la aprobación y la consecución del título de Licenciada en Administración y Gestión Pública.

El cual se desarrollará en el siguiente orden.

Capítulo I: Planteamiento del problema y justificación del estudio.

Capítulo II: Planteamiento del objetivo general y específicos.

Capítulo III: Marco teórico, antecedentes y marco conceptual.

Capítulo IV: Hipótesis general y específicos y la operacionalización de variables.

Capítulo V: Metodología de la investigación.

Capítulo VI: Resultados y discusión de resultados.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El programa Vaso de Leche está vinculado a la administración municipal y es gestionado por comités conformados por los beneficiarios del programa, lo cual contribuye al progreso de la movilización social organizada.

Los beneficiarios del PVL, son catalogados como vulnerables y son apoyados con raciones diarias de alimentos, lo que significa superar malas condiciones de seguridad alimentaria y, fortuitamente, se encuentran con una decidida intervención de la comunidad para que sean capaces de mejorar sus niveles nutricionales y su calidad de vida, mientras que sus necesidades básicas, naturalmente, no están cubiertas por su vulnerable situación financiera.

En la (Ley 24059, 2005), La municipalidad debe coordinar y supervisar las actividades de atención a la población materno infantil, contando con la colaboración de las organizaciones comunales. Para ello, ha creado el Fondo Vaso de Leche, utilizando los recursos económicos asignados al proyecto en el presupuesto de la República, recursos aportados por los municipios y aportes de la cooperación internacional. El servicio debe ser de calidad para mostrar la estructura y organización del programa y satisfacer a los beneficiarios. El PVL es crucial para disminuir la pobreza y desnutrición en estas comunidades.

Este beneficio del vaso de leche beneficia a las poblaciones pobres al mejorar la alimentación de los niños y de la población.



La autoridad provincial de Lampa implementa este programa con el propósito de mejorar la seguridad nutrimental, mejorar la alimentación y el bienestar de personas con escasos recursos, a decir de Hidalgo y Espinoza (2021), no ha cumplido las expectativas debido a problemas estructurales y organizativos que han afectado la logística necesaria.

La Provincia de Lampa es implementada por el comité respectivo, que no ha cumplido con su objetivo de proporcionar raciones alimenticias energéticas, nutritivas y ricas en proteínas y grasas animales.

La Provincia de Lampa, no hay oportunidades para acceder a beneficios, derechos y una vida digna con una alimentación sana que mejore el estado nutricional infantil.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el programa social vaso de leche y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- 1) ¿Cuál es la relación entre la programación y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023?
- 2) ¿Cuál es la relación entre la distribución y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023?
- 3) ¿Cuál es la relación entre la selección de beneficiarios y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023?



1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Adquiere relevancia al fomentar la reflexión acerca del nivel de satisfacción de los receptores, contribuye a la expansión de nuestros conocimientos teóricos acerca del PVL y brinda una sólida base científica y técnica para la toma de decisiones destinadas a abordar los desafíos que enfrenta la población vulnerable.

1.3.2. Justificación practica

En este estudio se analizará si la asistencia alimentaria cumple con los estándares nutricionales establecidos para los beneficiarios y se evaluará su grado de satisfacción. La meta de la investigación es detectar las deficiencias del programa social que impactan en su eficacia y proponer soluciones destinadas a que se benefician del programa.

1.3.3. Justificación metodológica

Esta investigación aporta conclusiones y recomendaciones tras analizar ambas variables, utilizando una metodología adecuada para determinar la problemática. Se emplearán instrumentos de evaluación que sean confiables y válidos para la medición del PVL y la satisfacción de quienes se benefician del mismo.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

Los objetivos de la investigación científica cumplen un rol importantísimo, porque definen lo que se va a realizar, así como se empieza con un problema, también requiere ser atendido; el objetivo constituye una acción para resolver el problema, es más, la función principal del objetivo es de indagar o investigar acerca del problema.

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el programa social vaso de leche y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023.

2.2. Objetivos específicos

- 1) Establecer la relación entre la programación y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023.
- 2) Establecer la relación entre la distribución y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023.
- 3) Establecer la relación entre la selección de beneficiarios y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Internacional

Urrutia (2015) en su estudio el objetivo fue “Analizar los espacios de interfaz presentes en la intervención llevada a cabo por el programa Acción en Familia en la Región Metropolitana”. La metodología utilizada fue de carácter descriptivo, con enfoque transversal. Se verificó que durante su implementación, hay discrepancias entre la realidad de la familia y el diseño. Concluyeron que las familias fueron focalizadas, de acuerdo al perfil establecido por FOSIS y con desalineación en los procesos y planes a las necesidades de estos individuos.

Consuelo et al. (2021) En su artículo consideró como principal objetivo “Determinar el bienestar subjetivo de quienes reciben apoyo en los Centros Impulso Social”. Su método utilizado fue, cuantitativo, descriptivo. Los resultados indican que los beneficiarios reportan una satisfacción con la vida de 8.89, destacándose especialmente en las áreas de vida familiar, vida emocional y logros personales. Las emociones tienden a ser mayormente positivas, reflejando un índice de felicidad. La conclusión es que el programa social ha alcanzado sus metas, ya que el bienestar subjetivo de los beneficiarios supera los promedios estatales y nacionales.

Niño et al. (2019) En su artículo consideró como principal objetivo “Establecer el nivel de satisfacción prevalente entre los receptores del programa de alimentación escolar”. La metodología utilizada fue cuantitativa,



analítico-transversal. Sus resultados mostraron que los estudiantes mostraron altos niveles de satisfacción con las raciones que recibieron; este fue el nivel socioeconómico de mayor preocupación. Conclusión, Los problemas identificados revelaron la necesidad principal de centrarse en los beneficiarios del programa.

3.1.2. Nacional

Esteban (2017) El objetivo de su investigación fue analizar el impacto del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios en el asentamiento humano. Su metodología fue hipotético-deductiva, no experimental. Como resultado, el 29,5% de los encuestados dijo estar insatisfecho con el Plan Vaso de Leche y el 45,9% dijo estar medianamente satisfecho con el programa. Según su conclusión es necesario que la comisión de administración del programa Vaso de Leche debe llevar a cabo una inspección más rigurosa de la calidad del producto.

Ledesma, (2021) en su estudio el objetivo fue “Establecer el grado de relación que existe entre la administración del programa social Vaso de Leche y la incidencia de anemia infantil en Chiclayo”. Su método fue básico de diseño no experimental correlacional. Como resultado, es difícil proporcionar adecuadamente un vaso de leche debido a las limitaciones en el registro de beneficiarios. Su conclusión la evidencia muestra una correlación significativa ($Rho = 0.747$).

Ramírez (2017) en su estudio el objetivo fue “Analizar la satisfacción del programa vaso de leche en las madres de familia del centro de acopio de Balcocillo”. Su metodología fue descriptiva de enfoque cualitativo. Su resultado fue que se encuestan satisfechas las beneficiarias, con este programa ya que



cumple con las expectativas de servicio y calidad. Su conclusión fue que se está apartando a todos aquellos individuos que realmente requieren apoyo del programa social.

Juárez (2020) Su resultado, el programa Vaso de Leche afecta significativamente la excelencia de vida de los perceptores $Wlad = 48.865$, $p < 0.05$, y la persistencia del programa se atribuye no sólo a la participación de las entidades, sino también a la cooperación de las comités. Su conclusión fue que el área de programas sociales no realiza un estudio situacional de los perceptores.

Ibáñez (2020) como resultado, el 44,1% dijo que la leche se distribuyó indiscriminadamente a todos los comités existentes, mientras que el 17,6% dijo que se dio prioridad a los comités que simpatizaban con el alcalde y el 38,2% dijo que no estaban al tanto. Su conclusión fue que el 50% de beneficiarios se encuentra muy satisfecho con el programa asimismo con la puntualidad en la entrega de los alimentos.

3.1.3. Regional

Albarracín (2018) en su tesis el propósito fue "Análisis de los factores de eficiencia, eficiencia y excelencia en la administración del PVL en el Distrito de Puno en 2015". Metodológicamente fue de método inductivo, no experimental de enfoque cuantitativo. Su resultado fue que el 45.29% de la cobertura y focalización de los favorecidos del programa vaso de leche inciden en la gestión. Su conclusión fue que el 41.54% y el 38.72% manifiesta que la gestión del PVL mejora en un 40.58%.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Programa social vaso de leche

El Programa Social del Vaso de Leche (PVL) brinda apoyo nutricional entregando raciones diarias de alimentos a grupos desfavorecidos con el objetivo de ayudarlos a optimizar el estado nutricional de sus comunidades. Pobreza absoluta.

Proyecto de ley N° 5634/2020-CR (2020) describe que un programa social que provee comida diaria a personas necesitadas para combatir la falta de alimentos, con alta participación y enfoque en reducir la desnutrición infantil.

Asimismo, el Proyecto de ley N° 5634/2020-CR (2020) señala que "Si no está vinculado al gobierno local y distribuido a través de los propios beneficiarios, no tendrá éxito desde el principio.

Población beneficiaria

Según las leyes del programa, los beneficiarios principales son:

Primera prioridad:

- Madres lactantes por 6 meses.
- Madres Gestantes por 09 meses.
- Niños de 0-6 años.

Segunda prioridad:

- Personas en condición de discapacidad permanente.
- Ancianos (a partir de 60 años).
- Pacientes con TBC.
- Niños en estado de desnutrición (7-13años).

Requisitos

Niños de 00 a 06 años:



- Copia de D.N.I. de la madre y/o del padre
- Tenencia temporal en ausencia de representante legal.
- Copia de D.N.I. (Niño)

Madres gestantes:

- Atención por 9 meses
- Copia de D.N.I
- Copia de la tarjeta de control pre natal al día después del tercer control.

Madres lactantes:

- Certificado de nacimiento válido emitido por el hospital hasta los 6 meses.
- Copia de D.N.I. de la madre lactante.

3.2.1.1. Programación

Según el Informe N° 004-2021-CG/SOCC (2022) recalca que Hace referencia a la planificación que la entidad debe desarrollar para mantener y proporcionar el servicio, garantizando así que los productos finales lleguen a los beneficiarios en forma de ración.

Por lo tanto, este procedimiento tiene la crucial responsabilidad de suministrar de manera oportuna al programa según lo planificado, con el objetivo de prevenir que los beneficiarios finales sean impactados por cualquier eventualidad, los elementos que componen la estructura de costos a menudo representan los principales factores que influyen en las erogaciones completos de los bienes o provisión. Por esta razón, el proceso de aprovisionamiento ha ganado una envergadura fundamental tanto en el pasado como en la actualidad, convirtiéndose en un indicador clave de la rivalidad entre diferentes asociaciones. (Informe N° 004-2021-CG/SOCC, 2022)



La cadena de abastecimiento afecta la gestión de organizaciones cuando hay retrasos o falta de suministros de proveedores, lo que interrumpe la producción y puede causar costos altos e incumplimiento en la atención a usuarios. (Informe N° 004-2021-CG/SOCC, 2022)

3.2.1.2. Distribución

Saavedra y Sánchez (2021) nos aclaran que, "Comienza con la apropiada recolección y almacenamiento de los bienes asociados al Programa de Vaso de Leche".

También Saavedra y Sánchez (2021) precisan que "Este procedimiento implica identificar el sitio donde se llevará a cabo la acumulación de los productos, asegurándose de que cuente con las condiciones necesarias para preservar y proteger dichos productos".

Saavedra y Sánchez (2021) aclaran que así también, "La distribución consiste en trasladar los bienes o insumos hacia su destino final, que ha sido determinado para los insumos conseguidos con la estimación del programa, con el objetivo de beneficiar a los destinatarios".

Es crucial mantener actualizados los padrones de beneficiarios con documentación que respalde los cambios, a fin de garantizar la eficacia del programa contra la desnutrición o malnutrición crónica. (Saavedra & Sánchez, 2021)

3.2.1.3. Selección de beneficiarios

Las administraciones locales brindan apoyo a los receptores del PVL, abarcando a niños de 0 a 6 años, mujeres embarazadas y en lapso de lactancia.



Se prioriza la intervención a aquellos que sufren desnutrición o están afectados por tuberculosis. Valer et al. (2021)

Asimismo, Valer et al. (2021) Indica que "Al atender a los grupos mencionados, se atenderá así como a los niños de 7 a 13 años, los veteranos y los pacientes con TB".

3.2.2. Satisfacción de beneficiaros

Villanueva (2019) demuestra que "Satisfacción se refiere al nivel en que una sociedad, sector, grupo o familia busca satisfacer sus necesidades humanas fundamentales".

Asimismo, Contribuye al progreso socioeconómico y mejora la calidad de vida mediante políticas, leyes, servicios e instituciones sociales diseñadas para promover el bienestar y desarrollo de comunidades, familias e individuos en su entorno. (Villanueva, 2019)

Para el proceso de satisfacción se dan dos etapas, a saber, Se necesitan ciertas acciones para la preparación y consumo del producto: servicio, cantidad, ubicación y momento adecuado en el camino del productor al consumidor, y en consecuencia obtener la perspectiva del consumidor, que puede ser beneficiosa o no. Abramo et al. (2019)

3.2.2.1. Calidad de servicio

De acuerdo con la afirmación de Molina en 2014, la calidad del servicio se examina en función de la capacidad para lograr con las perspectivas del usuario en cuanto a la eficacia con la que un servicio satisface sus requisitos.



Para (Albretch, 1992) Es importante enfatizar que cuando una organización formula su visión teniendo en cuenta la calidad de los servicios que brinda, primero debe entender que un servicio es considerado de alta calidad cuando obtiene sus objetivos. La calidad del servicio se considera eficaz cuando los resultados superan las expectativas del cliente en usos anteriores del servicio.

3.2.2.2. Calidad del producto

Expresa el efecto positivo en la salud del individuo. Este estudio investiga la calidad del aporte nutricional y si cumple las expectativas del usuario. (Boy, 2019)

3.3. Marco conceptual

- a) **Desnutrición:** No debe confundirse con malnutrición. La desnutrición es una condición patológica resultante de la falta de uno o más nutrientes esenciales en la dieta o de la mala absorción de los alimentos.
- b) **Dirección:** Los administradores tienen la obligación de orientar sus decisiones y coordinar de manera eficiente con su equipo. (García & Chanca, 2019)
- c) **Planificación:** constituye un proceso dinámico que se inicia desde el finalidad y la visión de la asociación, orientado a la toma de decisiones oportunas y apropiadas. (López, 2021)
- d) **Pobreza:** Se refiere a quienes no tienen las cosas necesarias para vivir dignamente y son infelices. (Sachs, 2015)



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

La hipótesis es el nexo que permite el hallazgo de nuevos hechos, puede ser desarrollada desde diferentes puntos de vista: puede partir de una presunción, puede plantearse desde los resultados de investigaciones anteriores o surge de una teoría.

4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el programa social vaso de leche del de la Municipalidad Provincial de Lampa en 2023 y la satisfacción de los beneficiarios.

4.2. Hipótesis específicas

- 1) La relación de la programación y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023, es significativa.
- 2) La relación de la distribución y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023, es significativa.
- 3) La relación de la selección de beneficiaras y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023, es significativa.

4.3. Variables

La variable es el atributo o característica que se va a estudiar, es medible y/o controlable o incluso manipulable. Engloba una serie de características disgregadas denominadas subvariables o dimensiones, que permiten contextualizar al ámbito de estudio.

Variable 1:

- Programa social vaso de leche



Variable 2:

- Satisfacción de beneficiarios

4.3.1. Operacionalización de variables.

En este trabajo, la actividad de operacionalización de variables es algo muy importante, porque allí están las componentes más principales del trabajo de investigación.

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable: 1 Programa social vaso de leche	1.1. Programación	1.1.1. Cronograma de entrega
		1.1.2. Ejecución de la entrega
		1.1.3. Programación de entrega mensual
		1.1.4. Programación de raciones alimentarias
	1.2. Distribución	1.2.1. Distribución a cada beneficiario
		1.2.2. Distribución de raciones alimentarias
		1.2.3. Hora de distribución a los usuarios
		1.2.4. Acondicionamiento de insumos para distribución
	1.3. Selección de beneficiarias	1.3.1. Madres gestantes
		1.3.2. Niños de 0 a 6 años
		1.3.3. Madres en periodo de lactancia
		1.3.4. Niños en estado de desnutrición
Variable: 2 Satisfacción de beneficiarios	2.1. Calidad del servicio	2.1.1. Puntualidad
		2.1.2. Abastecimiento
		2.1.3. Tratamiento de quejas
		2.1.4. Transparencia
		2.1.5. Empatía
		2.2.1. Calidad percibida del producto



- 2.2.2. Control de calidad interno
 - 2.2.3. Análisis nutricional
 - 2.2.4. Índice de devoluciones
 - 2.2.5. Comparación con estándares regulatorios
- 2.2. Calidad del producto
-



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación será cuantitativo, dado que constituyen pasos sistemáticamente estructurados con el propósito de destacar posibles suposiciones, se examinan y relacionan las medidas identificadas (mediante técnicas estadísticas). A partir de este proceso, se derivan diversas conclusiones sobre las hipótesis. De esta manera, la verificación precisa de si se acepta o rechaza la hipótesis propuesta en la investigación se realiza mediante la recolección y análisis del conjunto de datos definido. (Hernández & Mendoza, 2019)

5.2. Método(s) aplicados de la investigación

Deductivo: Mediante este método técnico, se examinan individualmente cada una de las variables, considerando las condiciones que las hacen únicas o singulares. El análisis detallado de estas variables tiene como objetivo llegar a conclusiones generales.

5.3. Tipo de investigación

Silvestre y Huamán (2019), Aseguran que esta investigación se orienta hacia la adquisición de conocimientos para poder alcanzar un consenso o resolver un problema de manera práctica y directa (p.50).

5.4. Nivel de investigación

Será un nivel descriptivo–correlacional para investigar la relación entre el nivel de una o más variables de un universo.

5.5. Diseño de investigación

El diseño será de tipo no experimental, ya que no se realizaron manipulaciones en las variables y no se establecieron grupos de control o experimental. En esta investigación no experimental, los investigadores observan y evalúan los eventos y fenómenos del contexto sin intervenir directamente. (Silvestre & Huaman, 2019)

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

De acuerdo con Pino (2018), se menciona que la población, también denominada universo o cualquier grupo de individuos u objetos que compartan características observables, en este contexto específico está conformada por 1055 beneficiarios del PVL, de la Municipalidad Provincial de Lampa.

5.6.2. Muestra

Conforme a la definición de Hernández (2019), la muestra consistió esencialmente en una parte representativa de la población, es decir, algunos elementos del grupo que denominamos como la población. Se empleará un método de muestreo aleatorio simple para seleccionar a 282 beneficiarias del PVL, de la Municipalidad Provincial de Lampa.

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

Cálculo de la muestra:

N= 1055

e= 0,05 (5% de error)



$$q = 0.5$$

Z = 1,96 (95% de confianza)

$$p = 0.5$$

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{1055(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (1055 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{1013.2220}{3.5954}$$

$$n = 281.8106469$$

$$n = 282$$

La muestra consistirá en 282 beneficiarios del programa vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Lampa.

5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.7.1. Técnica

Para esta investigación se utilizará como Técnica

Encuesta

Córdova (2018) indica que las entrevistas se documentan mediante herramientas o medios impresos. La encuesta recaba información a través de declaraciones orales o escritas de una parte del universo.

5.7.2. Instrumento

Los instrumentos desempeñan la función de recolectar de manera adecuada la información necesaria acerca de un problema o fenómeno específico. En este estudio de investigación, se utilizará un cuestionario que incluirá una escala Likert.



Cuestionario

Supone reunir información mediante cuestionarios que contienen preguntas sobre una o varias variables. Hernández et al. (2019)

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Para este estudio se realiza una prueba piloto con el fin de ver la credibilidad de los instrumentos que se aplicarán.

Se optó por emplear el método de Alfa de Cronbach para valorar la confiabilidad de los ítems en este análisis. El coeficiente en este contexto se encuentra en una escala de 0 a 1, donde 0 sugiere falta de confiabilidad y 1 indica confiabilidad total. (Valderrama, 2015)

Resultados:

Se utilizó el software estadístico SPSS versión 26, revelando los siguientes hallazgos para este análisis:

Tabla 2: Prueba de confiabilidad de la variable 1 y la variable 2

Estadísticas de fiabilidad		
Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Programa social vaso de leche	,889	12
Satisfacción del beneficiario	,909	10

Nota: El resultado de la prueba de confiabilidad del instrumento se representa en la tabla.

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, calculado para los 12 ítems del programa social Vaso de Leche, es 0.889. Este valor sugiere que el instrumento es confiable y adecuado para el estudio. El coeficiente alfa de la variable satisfacción del beneficiario es de 0.909, lo cual es excelente y confirma la fiabilidad del instrumento en este estudio.

5.8.2. Validez

La validez del cuestionario se realizó mediante la técnica de tres expertos, y fue sometido a la siguiente fórmula matemática.

$$CV = \frac{PT}{50} \times 100$$

CV = coeficiente de validación

PT = Puntaje total del cuestionario

Escala de resultados

Tabla 3: Escala de medición de resultados de la validación

ÍNDICE CALIFICATIVOS	
CV ≥ 75%	Declarado válida
CV < 75%	No es válido

Nota: la tabla muestra el índice de los calificativos

Tabla 4:

Validación del instrumento a través de juicio de expertos

EXPERTOS	PUNTAJE TOTAL	PORCENTAJE (CV)
A	48	96
B	42	84
C	47	94

Nota: la tabla muestra la puntuación de la evaluación de los expertos



Como se puede inspeccionar en la Tabla 4, el porcentaje de validación por parte de los tres expertos supera el 75%, por lo que se declara que el instrumento de investigación es válido.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Una vez que se hayan recopilado los datos, serán sometidos a procesamiento mediante el programa Excel. Se realizará un exhaustivo análisis mediante el software SPSS versión 26, con la presentación de tablas e interpretaciones correspondientes. Este análisis mostrará las frecuencias y % de los beneficiarios del PVL., y su nivel de satisfacción. Se analizará la relación entre las variables del estudio actual.

5.10. Diseño de contrastación de hipótesis

Se usó el software SPSS para verificar la Hipótesis correlacional con la prueba del Chi cuadrado, tras analizar la normalidad de los datos.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado muestra una visión clara de la potencia y rumbo de las asociaciones entre las variables de estudio, aportando evidencia de si existe una correlación positiva o una correlación negativa. Además, se presentará figuras de correlación, que respalden estas relaciones, proporcionando una base sólida para las conclusiones que se extraerán.

6.1. Prueba de normalidad de datos recolectados

Planteamiento de la hipótesis

Ho: No hay una distribución normal en los datos del Programa Social Vaso de Leche y la satisfacción de beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Lampa.

Ha: El Programa Social Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Lampa tienen una distribución normal de datos.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Prueba estadística:

SMIRNOV - KOLMOGÓROV ($n > 50$)



Tabla 5: Prueba de Normalidad para las variables vaso de leche y la satisfacción de beneficiarios

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Programa social vaso de leche	Satisfacción de beneficiarios
N		282	282
Parámetros normales ^{a,b}	Media	38,89	28,29
	Desv. Desviación	8,626	7,371
	Máximas diferencias extremas		
	Absoluto	,147	,093
	Positivo	,075	,072
	Negativo	-,147	-,093
Estadístico de prueba		,147	,093
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Nota: la tabla muestra la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Decisión

La hipótesis nula es aceptada para la remisión de datos del Programa Vaso de Leche cuando $p < 0,05$, así, se emplea la prueba no paramétrica.

Para la distribución de datos recopilados de satisfacción de beneficiarios $p < 0,05$ la hipótesis nula es aceptada.

La prueba de RHO DE SPEARMAN se emplea para evaluar la relación entre V1 y V2.

6.2. Medición de coeficiente de correlación

Tabla 6: Escala de medición del nivel de relación de las variables

Correlación	Positiva	Correlación	Negativa
Muy alta positiva	0.90-1.00	Muy alta negativa	-0.90 a 1.00
Alta positiva	0.70- 0.90	Alta negativa	-0.70 a 0.90
Moderada positiva	0.50-0.70	Moderada negativa	-0.50 a0.70

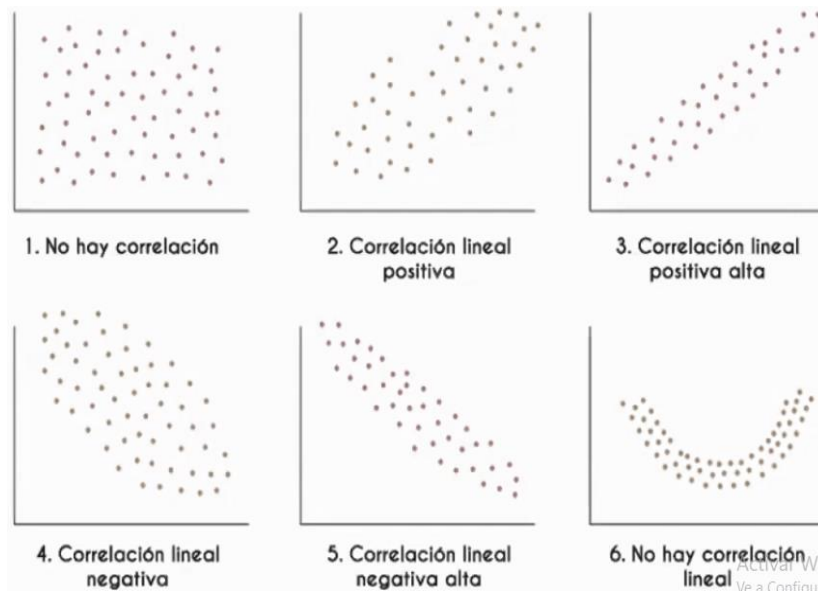
Baja positiva	0.30-0.50	Baja negativa	-0.30 a 0.50
La correlación, es pequeña	0.00-0.30	La correlación, es pequeña	-0.00 a 0.30

Nota. La tabla expone la escala de correlación utilizada en la interpretación

La tabla 6 interpreta el grado de relación de los resultados analizados con los objetivos planteados.

6.2.1. Interpretación del diagrama de dispersión

Figura 1: Escala de medición visual de la relación de las variables



Nota: La figura ilustra la interpretación de correlación basada en el gráfico de puntos.

En la figura 1 explica la interpretación de los diagramas de dispersión resultantes de los objetivos establecidos. Los diagramas muestran la relación entre las variables, representada por una línea que sigue el patrón de los puntos. Este patrón varía según el coeficiente de relación que presenten las variables.

6.3. Resultados

Para examinar los resultados derivados de los instrumentos de investigación utilizados en el análisis, se procesó con la ayuda del software estadístico SPSS, cuyos resultados ofrecemos en esta sección de acuerdo a los objetivos planteados para esta labor investigativa.

6.3.1. Prueba del objetivo general

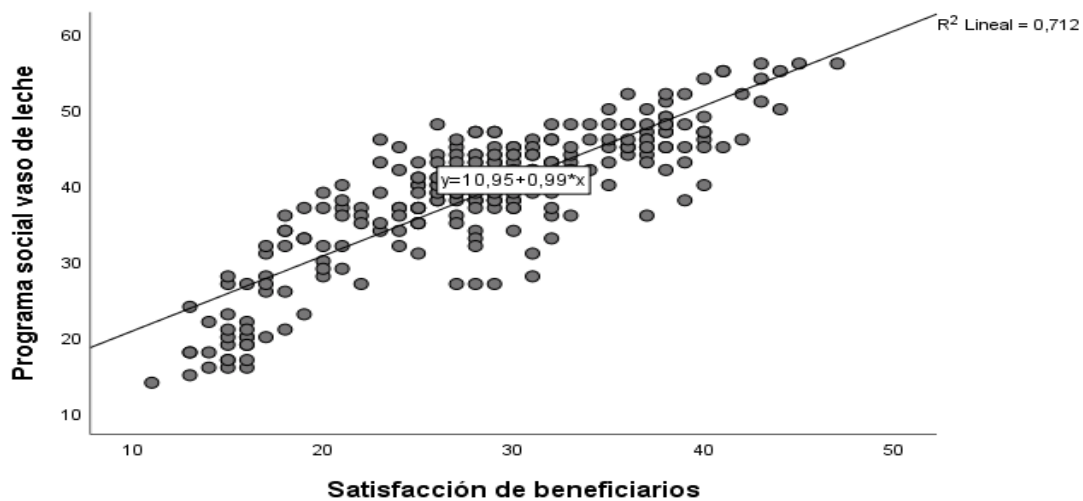
Tabla 7: Prueba de correlación del objetivo general

		Correlaciones		
			Programa social vaso de leche	Satisfacción de beneficiarios
Rho de	Programa	N	1,000	,783**
Spearm	social vaso de		.	,000
an	leche		282	282
	Satisfacción	N	,783**	1,000
	de		,000	.
	beneficiarios		282	282

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

Nota: La tabla presenta los resultados de la prueba estadística para el objetivo general.

Figura 2: Diagrama de dispersión del objetivo general



Interpretación y análisis

Analizando la tabla 7, Se evaluó la relación entre las variables de meritocracia y desempeño laboral utilizando una prueba no paramétrica, con el estadístico Rho de Spearman, revelando un valor de 0.783. Este coeficiente indicó una relación positiva moderada ($r_s = 0.783$) que refleja una conexión directa y moderada entre

ambas variables. Además, la figura 2 muestra visualmente esta relación positiva moderada a través del diagrama de dispersión aplicado a las variables de estudio.

Objetivo específico 1

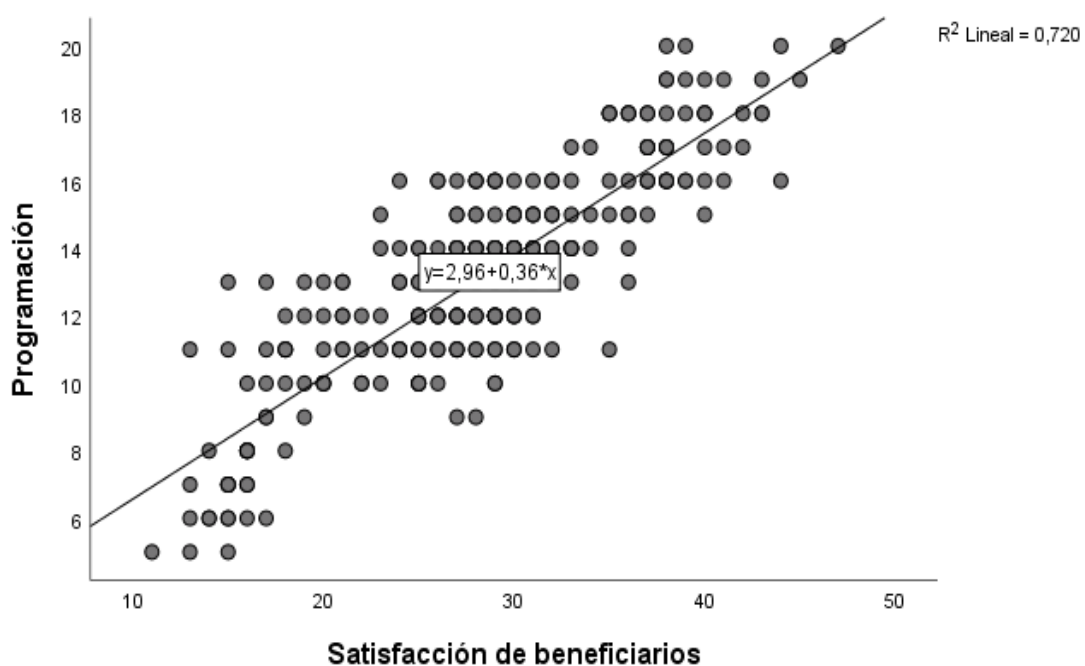
Tabla 8: Prueba de correlación del objetivo específico 1

		Correlaciones	
		Programación	Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Programación	1,000	,802**
	Satisfacción de beneficiarios	,802**	1,000
N		282	282

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

Nota: la tabla muestra el resultado de la prueba estadística del objetivo específico 1

Figura 3: Diagrama de dispersión del objetivo específico 1



Interpretación y análisis

En la tabla 8 y aplicando la prueba no paramétrica, se identificó una conexión positiva alta ($p=0.802$) entre la retribución y el desempeño laboral. Además, el gráfico de dispersión en la figura 3 visualiza de manera evidente la relación positiva significativa entre las variables de estudio.

Objetivo específico 2

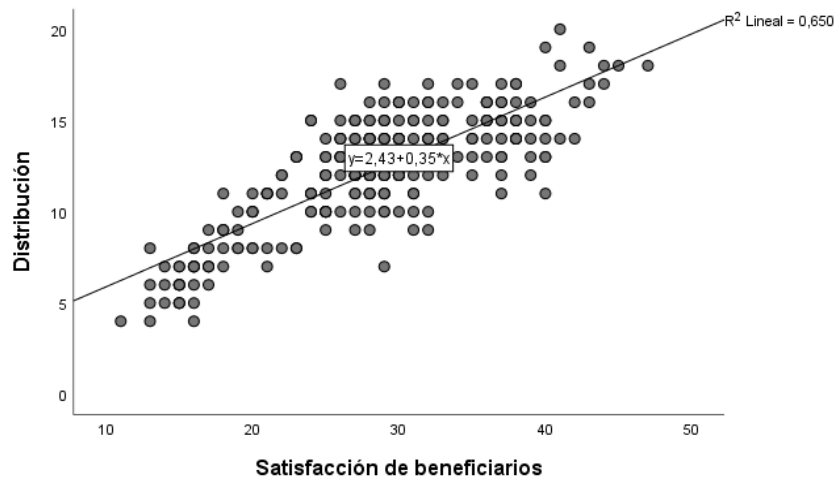
Tabla 9: Prueba de correlación del objetivo específico 2

		Correlaciones	
		Distribución	Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Distribución	1,000	,734**
	N	.	,000
	an	282	282
	Satisfacción de beneficiarios	,734**	1,000
	N	,000	.
	an	282	282

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

Nota: la tabla muestra el resultado de la prueba estadística del objetivo específico 2

Figura 4: Diagrama de dispersión del objetivo específico 2





Interpretación y análisis

Analizando la tabla 9, Se empleó una prueba no paramétrica, específicamente la Rho de Spearman, con el propósito de examinar la conexión entre la dimensión de desarrollo de competencias y el rendimiento laboral en el objetivo específico dos., evidenciando un valor de 0.734. Este coeficiente indicó una relación positiva moderada ($r_s = 0.734$), reflejando una conexión directa y moderada entre ambas variables. Además, la figura 4 ilustra visualmente esta relación positiva moderada a través del diagrama de dispersión aplicado a las variables de estudio.

Objetivo específico 3

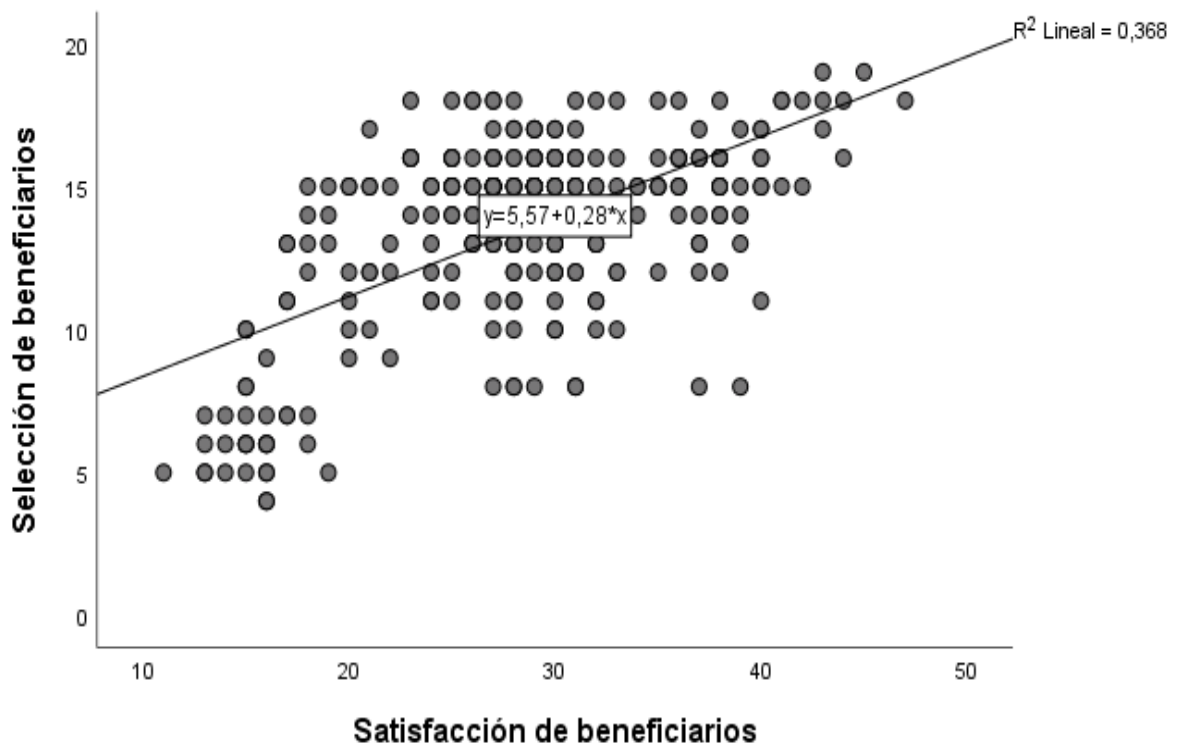
Tabla 10: Prueba de correlación del objetivo específico 3

Correlaciones			
			Satisfacción de beneficiarios
Rho de Spearman	Selección de beneficiarios	N	,471**
		282	,000
	Satisfacción de beneficiarios	N	,471**
		282	,000

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

Nota: la tabla muestra el resultado de la prueba estadística del objetivo específico 3

Figura 5: Diagrama de dispersión del objetivo específico 3



Interpretación y análisis

Se utilizó la prueba Rho de Spearman para analizar la correlación entre eficiencia y desempeño laboral. El valor de 0.471 indica una relación positiva de baja magnitud entre estas variables. El coeficiente de correlación confirma la realidad de una conexión inmediata y constructiva entre las dos.

6.4. Discusión de resultados

Consuelo et al. (2021) en su artículo, Medir el bienestar subjetivo entre los usuarios de los Centros Impulso Social arrojó resultados que indican que estos experimentan una satisfacción vital promedio de 8.89. Los aspectos más apreciados de la satisfacción se centran en la vida familiar, la vida afectiva y los logros personales. Además, se observa una inclinación hacia emociones positivas en el estado de ánimo y se registra un índice de felicidad.



Esteban (2017) En su investigación sobre el impacto del Programa Alimenticio del Vaso de Leche en la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano, se halló que el 29,5% de los encuestados mostró insatisfacción con el programa, mientras que el 45,9% se siente medianamente satisfecho con el programa.

Ramírez (2017) Las beneficiarias en el centro de acopio de Balcocillo, específicamente las madres de familia, muestran satisfacción con el programa Vaso de Leche, ya que este satisface sus expectativas en cuanto a servicio y calidad.

Juárez (2020) Se analizó el impacto del programa del Vaso de Leche en la calidad de vida de los beneficiarios. El programa del vaso de leche afecta la calidad de vida de los beneficiarios, con un valor W_{lad} de 48.865 y $p < 0.05$. De igual manera, se confirmará que la permanencia del programa depende no solo del compromiso de la entidad, sino también de la cooperación de los comités.

Ibáñez (2020) En su estudio sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa social Vaso de Leche. Su resultado fue que el 44,1% señala que la leche fue distribuida a todos los comités existentes sin ningún tipo de distinción, mientras que el 17,6% indicó que hubo preferencia con el comité simpatizante del alcalde y el 38,2% manifestó que no tiene conocimiento.

Albarracín (2018) en su tesis, en el análisis de factores de rendimiento del Programa del Vaso de Leche en Puno en 2015, se observa que el 45.29% de la cobertura y focalización de los beneficiarios inciden en la gestión del programa.

En nuestro establecemos como resultados:



El programa social Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Lampa tiene una valoración de satisfacción del 46% entre los beneficiarios.

La magnitud de la relación del PVL en su dimensión: distribución con la satisfacción de beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Lampa, es de 32%%.



CONCLUSIONES

- Primera** El objetivo general fue; determinar la relación entre el programa social vaso de leche y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023. Según los resultados obtenidos en función del objetivo general, se identificó una relación positiva alta de 0.783.
- Segunda** El objetivo específico 1 fue; relacionar la programación y satisfacción de beneficiarios de Lampa, 2023. Se encontró una relación positiva significativa con un coeficiente de correlación de 0.802 al analizar los resultados del primer objetivo específico. Se procedió a analizar esta asociación utilizando la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, la cual evalúa la conexión entre dos variables. El valor de p resultó ser menor a 0.05 ($p=0.000<0.05$), determinado mediante el resultado no paramétrico Tau b de Kendall.
- Tercera** El objetivo específico 2. En concordancia con el objetivo específico dos, se determinó una relación considerablemente positiva, con un valor de 0.734. Concluyendo, se puede concluir que la relación entre la dimensión de distribución y la satisfacción de los beneficiarios es estadísticamente significativa.
- Cuarta** El objetivo específico 3 fue; El estudio se centró en determinar la relación entre la elección de beneficiarios y la satisfacción de los mismos en la Municipalidad Provincial de Lampa durante el año 2023. Los resultados del objetivo específico tres revelaron una relación de 0.471, indicando una asociación positiva de magnitud baja entre ambos aspectos.



RECOMENDACIONES

- Primera** Se recomienda al alcalde y el cuerpo de regidores de la Municipalidad Provincial de la ciudad rosada de Lampa deberá petitionar el incremento del presupuesto al gobierno central, para poder atender a los beneficiarios y ampliar la variedad de alimentos distribuidos en el programa, además de la leche, para asegurar una nutrición más completa. Asimismo, Implementar un riguroso sistema de control de calidad para garantizar que los alimentos proporcionados sean frescos, seguros y de alta calidad.
- Segunda** Se recomienda a los trabajadores del programa social, establecer horarios de entrega previsible planificando previamente la ruta de entrega, mantener una comunicación abierta con los beneficiarios, planificar rutas de entrega eficientes para minimizar el tiempo de viaje y asegurarse de que todos los beneficiarios sean atendidos en el plazo establecido y que los beneficiarios puedan planificar su día en consecuencia,
- Tercera** Se recomienda a los beneficiarios del programa social, llegar a tiempo a los puntos de distribución de alimentos para facilitar una entrega eficiente y ordenada involucrarse activamente en el programa y en las reuniones o asambleas comunitarias relacionadas con el Vaso de Leche para expresar sus necesidades y sugerencias. Fomentar la solidaridad y la cooperación entre los beneficiarios para garantizar que todos tengan acceso a los alimentos y nadie quede excluido.
- Cuarta** Se recomienda a los beneficiarios, actuar con honestidad en la presentación de información y evitar falsificar datos para asegurar que



los recursos se asignen de manera justa y equitativa. Colaborar en la identificación de aquellas familias que enfrenten situaciones de mayor vulnerabilidad, como madres solteras, personas con discapacidad, adultos mayores sin ingresos, entre otros. Reconocer el valor del Programa Vaso de Leche para combatir la desnutrición y mejorar la vida de familias necesitadas.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albarracín, R. (2018). *Factores que afectan la gestión del programa vaso de leche en el Distrito de Puno en 2015*. Puno: UNAP.
- Boy, L. (2019). *Gestión y satisfacción del programa del vaso de leche en el Sector Ramón Castilla de Pacasmayo, 2019*.
- Consuelo, D., Ortega, M., & Sánchez, E. (2021). *Felicidad personal: Cómo se sienten los beneficiarios de un programa social en Guanajuato , México*.
- Esteban, V. (2017). *Proyecto de distribución de leche satisfaciendo a los beneficiarios en Lomas del Paraíso, distrito de Villa María del Triunfo, Lima*. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de file:///C:/Users/Joel/Downloads/Esteban_MVM.pdf
- Hidalgo, C., & Espinoza, F. (2021). *Relación entre gestión del programa social vaso de leche y satisfacción de beneficiarios en Tomaykichwa, 2019*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Ibañez, F. (2020). *Evaluación del programa nacional vaso de leche del distrito Fereñafe año 2018*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Ley 24059. (2005). *El programa del vaso de leche en el Perú*. Lima- Perú.
- Ramirez. (2017). *La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balcocillo-La Victoria, 2016*. Lima-Perú: Universidad César Vallejo.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la administración de gestión. Publicado en *Ciencia Latina Revista Científica*, volumen 4, (2), páginas 1510-1523.
- Sachs, J. (2015). The end poverty. *Redalyc.org*, 5.



Villanueva, L. (2019). *Satisfacción de beneficiarios del programa social vaso de leche en Tocache, San Matín. Tingo María- Perú.*



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACION		METODOLOGIA	PRUEBA ESTADÍSTICA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	DIMENSIONES/INDICADORES	Diseño de investigación:	Estadística no
¿Cuál es la relación entre el programa social vaso de leche y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023?	Determinar la relación entre el programa social vaso de leche y la Satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa	La relación del programa social vaso de leche y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023, es significativa.	VARIABLE: 1 Programa social vaso de leche (Proyecto de ley No. 7621/2020)	PROGRAMACIÓN • Cronograma de entrega • Ejecución de la entrega • Programación de entrega mensual • Programación de raciones alimentarias	Tipo de investigación: • No experimental Tipo de investigación: • De enfoque cuantitativo Método de investigación: • Descriptivo – correlacional	paramétrica Chi cuadrado $X_C^2 = \frac{\sum(f_o - f_e)^2}{f_e}$
Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre la programación y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023? ¿Cuál es la relación entre la distribución	Objetivos Específicos Establecer la relación entre la programación y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023. Establecer la	Hipótesis Específica La relación de la programación y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023, es significativa. La relación de la distribución y la		DISTRIBUCIÓN • Distribución a cada beneficiario • Distribución de raciones alimentarias • Hora de distribución a los usuarios • Acondicionamiento de insumos para distribución	Población • La población fue de 1055 beneficiarios/as Muestra: • El muestreo probabilístico asciende a 282 beneficiarios/as	: $X_C^2 > X_C^2$.se acepta la hipótesis alterna



<p>y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023? ¿Cuál es la relación entre la selección de beneficiarias y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023?</p>	<p>relación entre la distribución y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023. Establecer la relación entre la selección de beneficiarias y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023.</p>	<p>satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023, es significativa. La relación de la selección de beneficiarias y la satisfacción de beneficiarios de la Municipalidad Provincial de Lampa, periodo 2023, es significativa.</p>	<p>VARIABLE: 2 Satisfacción de beneficiarios</p>	<p>SELECCION DE BENEFICIARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Madres gestantes • Niños de 0 a 6 años • Madres en periodo de lactancia • Niños en estado de desnutrición <p>CALIDAD DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Abastecimiento • Tratamiento de quejas • Transparencia • Empatía <p>CALIDAD DEL PRODUCTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad Percibida del Producto • Control de Calidad Interno • Análisis nutricional • Índice de Devoluciones • Comparación con Estándares Regulatorios 	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>ESCALA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy bajo • Bajo • Medio • Alto • Muy alto 	
---	--	--	---	--	--	--



MATRIZ DE DATOS

PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA, PERIODO 2023																											
Nº	Programa social vaso de leche															Satisfacción de beneficiarios											
	Programación					Distribución					Selección de beneficiarias					Calidad de servicio					Calidad del producto						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	+	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	+
1	4	3	3	5	15	3	4	3	3	13	4	5	4	4	17	45	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	40
2	3	3	2	2	10	3	5	5	2	15	5	3	4	2	14	39	4	4	3	1	3	3	3	4	1	3	29
3	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	5	2	14	44	4	4	3	3	3	3	5	4	2	5	36
4	5	5	2	3	15	4	3	5	3	15	5	4	5	4	18	48	4	3	3	3	2	4	4	4	1	4	32
5	3	5	3	5	16	3	5	3	3	14	5	4	5	4	18	48	3	2	3	2	4	5	2	5	3	4	33
6	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	21	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	15
7	5	4	3	4	16	3	3	4	4	14	5	4	5	3	17	47	3	3	3	2	3	3	5	3	1	3	29
8	3	2	3	2	10	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	28	3	2	2	1	2	2	1	2	1	4	20
9	3	2	3	2	10	1	3	2	2	8	5	4	3	3	15	33	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	19
10	3	4	3	2	12	2	3	3	2	10	4	4	5	2	15	37	3	2	2	3	2	4	2	3	1	3	25
11	3	4	3	3	13	3	5	4	4	16	4	5	3	3	15	44	3	3	2	2	3	4	3	4	1	4	29
12	5	3	2	3	13	3	4	3	4	14	3	3	3	1	10	37	4	3	3	3	3	3	3	4	1	5	32
13	4	3	4	2	13	2	2	2	3	9	3	2	3	3	11	33	4	2	3	4	2	4	4	4	1	4	32
14	4	2	3	3	12	2	5	3	2	12	5	4	3	3	15	39	3	3	1	1	2	3	4	4	1	3	25
15	4	3	2	4	13	3	5	3	2	13	4	5	4	3	16	42	3	3	3	2	3	4	3	4	1	4	30
16	4	2	3	3	12	4	5	3	2	14	3	5	3	4	15	41	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	29
17	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	56	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
18	4	3	3	3	13	1	3	2	1	7	3	3	4	2	12	32	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	21
19	4	3	2	2	11	1	3	2	3	9	5	4	2	1	12	32	1	3	1	1	2	2	1	3	2	2	18
20	4	2	5	3	14	2	3	3	2	10	4	3	5	3	15	39	3	2	2	3	1	3	3	4	1	4	26
21	4	4	3	3	14	3	5	4	3	15	4	5	3	4	16	45	4	3	4	3	3	4	4	5	2	4	36
22	3	3	3	2	11	2	4	2	2	10	3	3	3	2	11	32	3	2	2	3	1	3	3	3	1	3	24
23	5	4	2	3	14	3	4	3	4	14	3	3	3	1	10	38	4	3	2	3	3	3	3	4	1	4	30
24	5	5	3	4	17	4	3	4	4	15	5	4	5	3	17	49	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	40
25	5	5	4	4	18	4	3	3	5	15	4	4	5	5	18	51	5	3	3	4	3	4	4	4	3	5	38
26	3	2	2	1	8	2	1	2	2	7	1	1	1	1	4	19	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	16
27	4	3	1	3	11	3	3	4	3	13	3	3	5	4	15	39	3	3	2	1	2	5	3	4	2	3	28
28	4	5	3	4	16	3	5	3	3	14	4	4	3	2	13	43	4	2	3	1	3	3	4	4	1	3	28
29	4	3	2	2	11	1	3	3	2	9	4	5	3	2	14	34	2	3	1	2	1	1	1	2	3	2	18
30	5	4	3	3	15	2	3	4	2	11	5	4	5	3	17	43	3	3	2	2	2	3	5	4	1	3	28
31	3	2	3	3	11	2	5	4	3	14	4	4	5	3	16	41	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	32
32	4	3	2	2	11	4	4	4	3	15	4	5	4	3	16	42	4	2	3	1	2	3	3	3	2	4	27
33	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	56	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
34	3	4	3	2	12	1	3	2	2	8	3	5	3	3	14	34	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	23
35	4	4	4	3	15	4	3	5	2	14	4	4	3	2	13	42	3	3	3	2	3	4	4	4	1	3	30
36	4	3	3	4	14	3	3	3	4	13	3	5	4	3	15	42	3	4	2	4	3	3	4	4	2	5	34
37	3	4	4	3	14	2	5	2	3	12	2	3	4	3	12	38	4	2	2	2	2	4	4	4	1	3	28
38	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	3	16	48	4	3	3	4	3	3	4	5	2	5	36
39	5	5	3	5	18	3	4	4	3	14	3	3	5	4	15	47	5	3	3	5	4	3	4	5	3	5	40
40	4	5	2	1	12	2	5	3	2	12	3	3	3	3	12	36	2	3	1	2	2	4	2	2	1	3	22
41	3	3	2	5	13	4	4	5	2	15	4	3	4	2	13	41	3	2	3	2	3	4	2	3	1	3	26
42	4	3	5	3	15	3	5	3	2	13	5	4	5	4	18	46	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	23
43	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	2	15	46	3	3	2	4	3	3	3	4	2	5	32
44	3	3	3	2	11	2	4	4	1	11	4	4	4	3	15	37	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	21
45	3	3	3	2	11	2	1	2	4	9	2	2	2	2	8	28	3	4	3	3	3	3	4	3	1	4	31
46	4	3	2	2	11	2	4	4	3	13	4	5	4	3	16	40	4	2	3	1	2	3	3	3	2	3	26
47	5	5	2	3	15	2	3	5	3	13	5	4	5	4	18	46	4	3	3	3	2	4	4	4	1	3	31
48	5	5	3	3	16	3	5	3	4	15	5	4	3	3	15	46	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	40
49	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	3	5	4	3	15	35	3	4	2	2	2	3	3	3	1	2	25
50	5	3	3	3	14	3	3	4	2	12	4	4	4	4	16	42	3	4	2	4	1	4	3	4	1	3	29
51	4	4	5	5	18	4	4	4	3	15	4	5	4	2	15	48	3	4	4	5	3	3	4	4	2	4	36
52	4	3	3	1	11	1	3	2	2	8	5	3	5	3	16	35	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	23
53	4	4	4	4	16	3	5	3	3	14	3	5	3	4	15	45	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	38
54	3	4	3	2	12	2	3	3	2	10	5	4	2	4	15	37	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	20



55	4	3	5	4	16	4	5	3	2	14	5	4	5	4	18	48	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	26	
56	3	4	3	2	12	1	3	3	2	9	4	5	3	3	15	36	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	3	18
57	2	1	2	1	6	1	2	2	1	6	2	2	1	1	6	18	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	14
58	4	5	3	4	16	5	5	3	5	18	4	4	3	5	16	50	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	44	
59	4	3	3	3	13	2	4	2	1	9	1	4	5	4	14	36	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3	27	
60	4	4	5	3	16	3	5	5	2	15	4	4	4	2	14	45	2	2	2	2	2	3	3	4	1	3	24	
61	3	4	3	3	13	3	4	4	2	13	4	5	4	2	15	41	4	2	2	3	2	4	2	3	2	3	27	
62	3	2	2	2	9	3	3	1	3	10	1	2	4	1	8	27	4	3	2	2	2	4	3	3	1	3	27	
63	2	2	1	1	6	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	16	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	14	
64	3	4	3	3	13	3	5	4	2	14	4	5	3	3	15	42	4	3	3	2	3	4	3	4	1	4	31	
65	4	3	4	5	16	5	4	3	5	17	3	3	5	4	15	48	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	38	
66	4	5	3	3	15	2	3	3	2	10	4	4	5	2	15	40	4	3	2	3	3	4	3	3	1	3	29	
67	4	5	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	46	4	5	4	4	3	4	5	5	3	5	42	
68	4	3	5	2	14	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	42	3	2	3	3	2	3	4	4	1	3	28	
69	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	41	4	2	3	2	3	3	4	3	1	5	30	
70	5	5	3	5	18	4	3	1	4	12	1	2	4	1	8	38	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	39	
71	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
72	4	4	3	3	14	2	3	3	2	10	4	4	5	2	15	39	3	2	2	3	2	4	4	5	1	3	29	
73	4	4	3	3	14	3	5	4	4	16	3	5	3	2	13	43	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4	32	
74	4	3	3	5	15	4	4	2	3	13	1	4	5	4	14	42	4	3	3	4	3	3	4	3	1	5	33	
75	3	4	3	2	12	3	5	4	2	14	5	4	5	4	18	44	4	2	1	3	2	3	2	4	1	4	26	
76	4	4	2	4	14	3	3	2	3	11	4	4	2	5	15	40	4	2	2	3	2	5	3	3	1	4	29	
77	4	2	4	2	12	1	3	3	1	8	4	4	3	2	13	33	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	19	
78	4	4	2	3	13	3	3	3	2	11	4	4	4	4	16	40	4	4	2	2	2	3	5	3	2	4	31	
79	3	1	1	2	7	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	17	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	15	
80	4	5	3	4	16	3	3	3	3	12	4	5	4	3	16	44	3	3	2	3	3	2	4	3	1	3	27	
81	4	5	2	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	45	4	4	3	4	3	3	5	4	2	4	36	
82	3	3	2	3	11	3	4	5	3	15	4	3	4	2	13	39	4	2	3	2	2	4	2	3	1	4	27	
83	3	4	5	3	15	4	4	5	3	16	4	5	4	3	16	47	4	2	3	2	2	4	4	3	1	3	28	
84	3	4	2	3	12	3	3	2	3	11	3	3	2	2	10	33	3	4	2	2	2	3	4	3	1	4	28	
85	4	5	4	4	17	4	5	2	4	15	2	3	4	3	12	44	4	2	3	3	4	4	4	4	1	4	33	
86	3	3	2	2	10	3	5	3	2	13	5	3	4	2	14	37	3	4	2	2	1	3	3	4	1	2	25	
87	4	5	3	3	15	3	3	3	3	12	4	4	5	2	15	42	4	3	3	3	2	4	3	3	1	4	30	
88	3	5	3	3	14	3	5	4	3	15	4	4	3	2	13	42	3	2	2	2	1	3	3	4	1	3	24	
89	2	1	2	2	7	2	1	1	2	6	2	1	2	1	6	19	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	15	
90	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	51	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	43	
91	4	3	5	2	14	3	4	4	2	13	3	4	4	2	13	40	4	2	1	3	2	3	4	3	2	3	27	
92	5	5	4	4	18	4	4	3	4	15	3	3	4	2	12	45	4	2	3	4	3	5	2	5	2	5	35	
93	3	1	2	1	7	1	2	2	1	6	1	1	1	2	5	18	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	13	
94	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	40	4	2	2	3	3	4	5	3	2	5	33	
95	5	2	4	3	14	2	4	3	2	11	3	3	4	2	12	37	4	2	2	3	3	4	2	5	1	3	29	
96	4	5	3	4	16	3	3	3	3	12	4	5	4	3	16	44	3	3	2	3	3	2	4	4	1	3	28	
97	4	3	4	3	14	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	34	3	2	2	4	2	4	4	3	1	3	28	
98	4	4	3	2	13	2	5	4	2	13	3	5	3	2	13	39	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	28	
99	4	2	2	2	10	2	3	2	1	8	4	3	3	2	12	30	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	20	
100	5	4	3	5	17	3	5	4	4	16	4	5	3	3	15	48	3	3	3	4	4	4	3	4	1	5	34	
101	3	4	2	5	14	3	3	2	4	12	3	3	2	2	10	36	4	4	3	2	3	3	4	4	1	5	33	
102	3	3	5	2	13	2	4	2	2	10	3	4	4	3	14	37	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	19	
103	3	5	3	2	13	3	3	4	2	12	4	5	4	3	16	41	3	3	2	3	2	2	2	4	1	3	25	
104	4	3	4	4	15	4	5	3	3	15	4	5	4	3	16	46	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	37	
105	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	3	4	2	12	42	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	38	
106	4	3	4	2	13	1	4	3	2	10	3	2	3	3	11	34	3	2	2	4	2	3	2	2	1	3	24	
107	4	4	3	5	16	4	4	3	4	15	3	3	3	5	14	45	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	38	
108	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	2	2	1	6	16	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	15	
109	4	2	3	3	12	2	5	4	2	13	4	4	5	3	16	41	2	3	2	3	2	3	4	4	1	3	27	
110	4	4	3	5	16	3	3	3	4	13	4	4	5	2	15	44	3	2	2	3	3	4	4	4	1	5	31	
111	3	4	2	2	11	1	3	3	1	8	3	3	2	2	10	29	3	2	2	2	1	3	3	1	1	3	21	
112	4	4	2	2	12	2	4	3	3	12	3	4	5	2	14	38	3	4	2	2	1	3	3	3	2	3	26	



113	4	4	3	3	14	3	5	4	2	14	5	4	5	4	18	46	3	2	3	3	2	3	2	4	1	4	27	
114	2	2	2	1	7	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	17	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	16	
115	3	4	5	3	15	2	4	5	3	14	4	5	4	3	16	45	4	2	2	2	3	4	4	4	1	4	30	
116	5	3	3	3	14	4	4	2	3	13	1	4	5	4	14	41	4	3	2	4	2	3	4	4	1	3	30	
117	4	4	2	4	14	4	5	4	3	16	3	3	3	3	12	42	3	3	2	4	3	4	4	3	2	5	33	
118	3	3	3	3	12	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	27	4	4	1	3	1	3	4	4	1	4	29	
119	3	4	2	1	10	2	2	2	2	8	2	5	1	1	9	27	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	16	
120	5	4	4	3	16	3	4	3	2	12	3	3	4	2	12	40	3	2	3	3	3	4	2	4	2	4	30	
121	3	5	2	2	12	3	3	3	2	11	4	4	2	5	15	38	2	2	2	2	1	5	2	2	1	2	21	
122	5	5	5	2	17	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	55	4	4	3	5	3	4	4	5	4	5	41	
123	3	4	2	2	11	1	3	2	1	7	4	5	2	2	13	31	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	17	
124	3	3	2	2	10	3	4	4	2	13	4	5	4	3	16	39	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	23	
125	4	4	4	5	17	3	5	4	4	16	3	5	3	2	13	46	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	37	
126	3	4	2	1	10	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	31	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	25	
127	5	4	5	5	19	4	3	3	4	14	3	5	5	3	16	49	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	
128	3	2	4	2	11	3	5	4	2	14	4	5	3	4	16	41	3	3	2	1	1	4	3	3	2	3	25	
129	3	2	2	1	8	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	22	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	16	
130	4	3	5	2	14	3	5	3	2	13	5	4	5	4	18	45	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	27	
131	3	4	5	4	16	3	5	5	4	17	4	4	4	2	14	47	4	2	3	4	4	5	3	5	3	4	37	
132	4	2	3	3	12	3	5	3	2	13	5	4	3	3	15	40	4	3	3	1	2	3	4	3	1	3	27	
133	4	2	3	3	12	3	5	3	2	13	5	4	3	3	15	40	3	3	2	1	2	3	4	3	1	4	26	
134	2	1	2	1	6	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	17	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	15	
135	4	5	4	4	17	3	3	4	4	14	5	5	5	2	17	48	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	37	
136	5	4	2	3	14	4	4	3	3	14	3	3	3	1	10	38	4	3	1	3	2	3	3	3	1	4	27	
137	3	3	3	1	10	1	3	2	2	8	2	2	2	3	9	27	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	22	
138	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	50	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	37	
139	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	22	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	14	
140	5	5	5	5	20	5	3	3	4	15	4	4	5	4	17	52	5	4	3	4	3	4	4	5	2	5	39	
141	3	4	2	2	11	3	4	4	3	14	3	4	5	2	14	39	3	4	2	1	2	3	5	4	2	4	30	
142	4	4	3	4	15	3	5	4	4	16	3	5	3	2	13	44	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	30	
143	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	4	4	5	2	15	42	3	2	3	3	2	4	4	3	1	3	28	
144	4	3	5	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	44	3	2	3	3	3	3	4	3	1	4	29	
145	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	3	2	11	37	3	2	3	3	3	3	4	3	1	5	30
146	3	5	2	3	13	2	5	4	3	14	3	3	3	3	12	39	3	3	3	2	2	4	4	4	1	4	30	
147	4	3	3	3	13	3	3	4	2	12	5	5	5	2	17	42	3	4	3	3	2	3	3	4	1	4	30	
148	4	2	4	3	13	3	4	3	2	12	4	5	4	4	17	42	4	2	1	3	1	4	5	3	1	4	28	
149	4	2	2	2	10	2	3	3	2	10	1	2	4	2	9	29	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	20	
150	3	3	2	4	12	3	4	4	3	14	4	5	4	2	15	41	4	3	2	2	3	3	4	3	1	3	28	
151	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	4	5	4	2	15	42	4	2	3	3	3	4	2	4	2	4	31	
152	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	55	5	4	3	4	3	5	3	5	4	5	41	
153	4	5	4	4	17	3	3	5	4	15	4	4	3	2	13	45	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	37	
154	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	20	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	17	
155	4	3	2	3	12	4	3	3	2	12	3	5	4	3	15	39	4	4	3	2	2	3	4	4	1	4	31	
156	3	2	2	1	8	1	1	2	2	6	1	1	1	2	5	19	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	16	
157	4	5	4	5	18	4	3	3	3	13	4	3	5	3	15	46	4	2	3	3	3	5	3	4	3	5	35	
158	3	2	4	2	11	2	4	3	2	11	4	5	4	2	15	37	3	2	2	3	1	3	2	2	1	3	22	
159	3	2	3	3	11	4	5	4	3	16	4	4	5	3	16	43	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	30	
160	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	5	4	2	15	47	4	3	4	3	4	5	2	5	4	4	38	
161	4	3	4	5	16	3	3	3	3	12	4	4	5	2	15	43	4	3	3	4	4	4	3	4	1	5	35	
162	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	21	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	16	
163	3	5	2	3	13	3	3	2	3	11	4	4	2	5	15	39	4	2	2	2	1	5	3	3	1	4	27	
164	5	5	2	1	13	1	2	1	2	6	2	2	2	1	7	26	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	17	
165	3	4	2	3	12	2	4	4	2	12	3	4	5	2	14	38	2	4	2	1	2	3	5	4	2	4	29	
166	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	3	2	11	37	4	2	3	3	2	3	4	3	1	3	28	
167	4	5	1	1	11	1	3	2	2	8	1	2	2	2	7	26	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	18	
168	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	5	3	5	2	15	42	3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	31	
169	4	3	2	2	11	2	4	4	2	12	4	5	4	2	15	38	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	28	
170	5	3	2	5	15	4	5	5	3	17	5	3	4	2	14	46	3	4	3	4	3	3	3	5	2	4	34	



171	3	4	2	2	11	1	1	4	2	8	2	1	1	1	5	24	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	13
172	5	5	4	4	18	4	3	2	4	13	3	3	5	5	16	47	4	4	4	5	3	3	3	5	4	5	40	
173	3	4	4	5	16	4	4	5	4	17	4	3	4	2	13	46	4	2	3	3	3	4	2	5	2	4	32	
174	5	3	4	4	16	4	3	3	3	13	3	4	3	4	14	43	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	39	
175	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	56	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	43	
176	3	4	5	2	14	2	4	5	2	13	4	5	4	3	16	43	3	2	2	2	1	4	2	3	1	3	23	
177	5	3	3	1	12	2	3	4	3	12	4	4	4	4	16	40	3	4	3	4	2	4	3	3	1	3	30	
178	4	2	3	2	11	3	5	3	2	13	3	5	3	4	15	39	3	3	3	2	2	4	3	4	2	3	29	
179	4	3	3	3	13	2	4	3	2	11	4	4	4	3	15	39	3	2	2	2	1	3	3	1	1	2	20	
180	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	4	5	4	4	17	44	4	2	2	3	3	4	5	3	1	3	30	
181	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	5	4	3	16	44	4	3	3	3	4	3	4	5	3	5	37	
182	4	5	3	4	16	3	5	3	3	14	4	4	3	2	13	43	4	2	3	1	2	3	4	3	1	3	26	
183	3	4	3	2	12	2	3	3	3	11	5	4	5	3	17	40	3	3	1	2	2	2	2	2	1	3	21	
184	3	5	2	3	13	4	5	4	3	16	3	3	3	3	12	41	3	3	3	2	3	4	4	4	1	4	31	
185	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	48	2	4	3	4	3	4	5	4	4	5	38	
186	4	3	2	1	10	2	3	3	1	9	4	5	2	2	13	32	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	17	
187	4	2	3	3	12	2	3	4	2	11	5	5	5	2	17	40	3	4	2	3	2	3	3	4	1	2	27	
188	5	4	4	5	18	5	3	3	5	16	4	5	5	4	18	52	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	42	
189	2	1	2	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	2	6	16	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	16	
190	5	2	4	3	14	2	5	4	4	15	4	5	3	4	16	45	3	3	3	1	2	4	4	4	2	4	30	
191	4	4	2	2	12	2	3	3	1	9	4	4	4	4	16	37	2	4	2	3	2	3	3	2	2	2	25	
192	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	4	3	13	42	4	2	2	2	2	3	4	4	1	3	27	
193	4	2	3	3	12	3	3	4	2	12	5	5	5	2	17	41	4	4	3	3	2	3	3	3	1	3	29	
194	5	4	5	2	16	2	5	5	2	14	4	4	4	2	14	44	4	2	3	2	3	3	3	4	1	3	28	
195	4	4	4	3	15	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	36	3	2	3	4	3	4	4	3	1	5	32	
196	4	5	4	5	18	3	3	5	3	14	5	4	5	4	18	50	4	3	3	4	2	4	4	4	2	5	35	
197	3	4	1	3	11	4	3	4	3	14	3	3	5	4	15	40	4	3	3	3	3	5	3	4	2	5	35	
198	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	2	12	42	3	4	3	2	2	4	4	4	1	3	30	
199	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	5	3	5	2	15	43	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	33	
200	4	4	3	5	16	3	3	4	4	14	3	3	5	4	15	45	5	3	4	4	3	5	3	5	4	5	41	
201	4	3	1	2	10	2	3	3	2	10	3	3	5	4	15	35	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	25	
202	4	4	4	5	17	4	1	2	4	11	2	2	2	2	8	36	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	37	
203	3	3	2	2	10	2	4	4	3	13	4	5	4	2	15	38	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	29	
204	4	3	4	5	16	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	45	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	37	
205	5	4	4	5	18	4	4	2	3	13	1	4	4	3	12	43	5	4	3	3	3	3	4	4	3	5	37	
206	4	3	3	2	12	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	40	3	3	2	2	2	4	5	4	1	3	29	
207	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	3	4	3	4	14	35	3	2	1	3	2	4	2	3	2	3	25	
208	4	5	5	4	18	3	5	4	4	16	5	4	5	4	18	52	4	4	3	3	3	4	2	5	3	5	36	
209	4	2	4	4	14	2	4	3	3	12	4	5	4	4	17	43	3	2	3	3	2	4	5	3	1	3	29	
210	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	41	3	3	2	2	3	4	5	3	1	4	30	
211	5	2	4	3	14	4	5	4	4	17	4	5	3	4	16	47	3	3	3	1	2	4	4	4	2	3	29	
212	3	1	3	1	8	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	20	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	16	
213	4	2	4	3	13	3	3	5	1	12	4	4	3	2	13	38	3	3	2	2	2	4	4	3	1	4	28	
214	5	3	3	4	15	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	44	4	4	2	4	2	4	3	3	1	4	31	
215	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	3	3	5	5	16	54	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	40	
216	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	4	4	4	3	15	43	3	3	3	2	2	4	5	4	1	5	32	
217	5	5	4	4	18	3	4	3	3	13	5	3	5	2	15	46	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36	
218	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	54	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	43	
219	3	2	2	2	9	1	3	1	3	8	2	5	3	1	11	28	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	17	
220	5	5	5	5	20	5	3	5	4	17	5	4	5	4	18	55	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	44	
221	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	4	5	4	3	16	43	3	2	3	3	2	3	4	4	1	4	29	
222	4	2	4	3	13	2	4	3	2	11	3	3	4	2	12	36	2	2	2	3	1	4	2	3	2	3	24	
223	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	3	7	20	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	15	
224	4	4	2	4	14	3	3	3	2	11	4	4	4	4	16	41	3	4	2	2	3	3	5	4	2	3	31	
225	4	3	5	3	15	4	3	3	3	13	4	3	5	3	15	43	4	2	2	3	2	3	3	4	1	3	27	
226	5	4	3	3	15	2	3	4	4	13	5	4	5	3	17	45	3	3	4	2	3	3	5	4	1	3	31	
227	2	4	4	3	13	3	4	3	2	12	3	3	4	2	12	37	2	4	1	2	2	4	3	3	1	3	25	
228	5	3	3	2	13	3	4	2	3	12	1	4	5	4	14	39	3	3	2	4	2	3	4	3	1	4	29	



229	4	5	4	5	18	4	2	2	3	11	3	2	3	3	11	40	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	40
230	3	2	2	2	9	3	3	1	3	10	1	2	4	1	8	27	3	3	3	2	2	4	3	3	1	4	28
231	3	3	2	3	11	3	4	2	2	11	4	4	5	2	15	37	2	3	1	2	2	3	3	4	1	3	24
232	4	3	3	3	13	2	3	3	2	10	3	4	3	4	14	37	3	2	2	3	3	4	5	3	2	3	30
233	4	4	3	3	14	3	4	4	2	13	4	5	4	3	16	43	3	2	2	3	1	3	4	3	1	3	25
234	3	2	3	2	10	3	5	1	2	11	3	5	1	4	13	34	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	18
235	3	4	3	3	13	4	5	4	3	16	4	4	5	3	16	45	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	36
236	4	5	3	4	16	3	4	4	5	16	3	4	4	2	13	45	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5	39
237	3	4	3	1	11	2	5	3	1	11	4	5	3	3	15	37	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	24
238	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	5	4	3	16	45	4	2	3	3	4	3	3	4	2	5	33
239	3	5	2	3	13	4	3	2	3	12	4	4	2	5	15	40	3	2	3	2	3	5	3	3	1	2	27
240	3	3	2	3	11	2	4	4	3	13	4	4	5	2	15	39	4	3	2	2	1	3	3	3	1	4	26
241	5	5	5	4	19	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	49	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	38
242	4	3	1	3	11	3	3	4	3	13	3	3	5	4	15	39	3	3	3	1	3	5	3	3	2	3	29
243	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	1	1	2	6	21	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	18
244	3	4	3	2	12	2	4	4	3	13	4	5	4	3	16	41	3	2	2	3	3	3	4	4	1	4	29
245	3	4	2	4	13	4	3	1	3	11	1	2	4	1	8	32	4	3	2	2	3	4	3	3	1	3	28
246	4	2	5	4	15	3	3	3	3	12	4	3	5	3	15	42	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	27
247	4	5	2	2	13	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	27	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	15
248	3	2	2	2	9	2	2	1	2	7	2	5	2	2	11	27	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	17
249	4	3	2	3	12	2	5	3	2	12	4	5	4	3	16	40	4	3	2	2	1	4	3	3	1	4	27
250	4	3	2	3	12	3	3	3	2	11	3	5	4	3	15	38	3	4	2	2	2	3	4	4	1	4	29
251	3	4	2	2	11	2	2	2	1	7	2	4	2	2	10	28	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	15
252	4	3	2	4	13	4	5	3	2	14	4	5	4	3	16	43	4	3	3	2	2	4	3	4	1	3	29
253	3	4	3	2	12	2	4	4	4	14	4	5	4	2	15	41	4	2	2	3	3	4	2	4	2	4	30
254	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	2	1	2	1	6	20	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	16
255	3	3	3	4	13	3	1	2	4	10	2	2	2	2	8	31	3	4	3	3	2	3	4	4	1	4	31
256	5	5	5	4	19	3	5	2	4	14	2	3	5	5	15	48	5	3	4	2	4	4	4	5	4	4	39
257	3	3	2	3	11	3	4	4	2	13	4	4	5	2	15	39	3	3	3	2	2	3	3	3	1	4	27
258	4	5	4	4	17	4	3	2	5	14	4	4	4	4	16	47	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	38
259	3	5	3	5	16	3	5	3	3	14	4	4	3	2	13	43	4	2	3	3	4	3	4	4	1	4	32
260	3	3	3	3	12	3	4	3	2	12	3	3	3	2	11	35	3	2	2	3	2	3	4	4	1	3	27
261	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	39	3	2	3	3	2	4	5	4	2	4	32
262	4	2	4	3	13	2	3	5	2	12	4	4	3	2	13	38	3	3	3	2	3	4	4	4	1	3	30
263	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	3	3	4	2	12	41	4	4	2	2	2	4	4	4	1	4	31
264	3	4	4	2	13	3	5	2	4	14	2	3	4	3	12	39	3	2	3	2	3	4	4	3	1	3	28
265	4	4	3	3	14	4	5	4	2	15	5	4	5	4	18	47	4	2	3	3	2	3	2	4	1	4	28
266	5	4	5	2	16	3	5	5	2	15	4	4	4	2	14	45	4	2	3	2	3	3	3	4	1	4	29
267	4	5	3	2	14	2	3	3	3	11	4	4	5	2	15	40	3	3	2	3	1	4	3	3	1	2	25
268	3	3	2	2	10	4	5	5	3	17	5	3	4	2	14	41	3	4	2	1	3	3	3	3	1	3	26
269	3	4	2	3	12	3	3	2	4	12	3	3	2	2	10	34	4	4	3	2	3	3	4	3	1	3	30
270	3	3	2	2	10	3	4	3	2	12	4	3	4	2	13	35	2	2	1	3	2	4	2	2	1	3	22
271	4	3	3	2	12	3	4	4	2	13	3	3	4	3	13	38	4	2	1	2	2	3	4	4	1	3	26
272	3	4	4	2	13	2	5	3	1	11	2	3	4	3	12	36	2	2	2	2	1	4	2	3	1	2	21
273	5	5	5	5	20	4	4	5	3	16	4	3	4	5	16	52	4	3	3	2	4	4	4	5	4	5	38
274	4	2	3	3	12	3	5	3	2	13	3	5	3	4	15	40	2	3	2	2	2	4	3	3	2	4	27
275	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	2	1	6	15	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	13
276	4	2	2	1	9	1	4	2	2	9	1	2	1	1	5	23	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	19
277	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	2	2	5	1	10	23	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	15
278	2	5	2	3	12	3	3	2	2	10	5	4	5	4	18	40	3	3	2	3	2	4	2	3	1	2	25
279	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	5	4	3	16	48	4	2	3	4	3	4	4	4	2	5	35
280	2	1	2	1	6	1	1	1	2	5	1	2	2	2	7	18	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	13
281	4	3	3	3	13	3	4	3	2	12	5	3	5	2	15	40	3	2	2	3	2	4	4	4	2	4	30
282	4	2	3	2	11	2	3	2	3	10	4	4	2	1	11	32	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	20



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: Programa social vaso de leche y satisfacción de beneficiarios de la
municipalidad provincial de Lampa, periodo 2022

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: ENRIQUE APAZA CHIRINOS
- PROFESIÓN : ADMINISTRADOR
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	X	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	X
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \frac{48}{50} = 0.96$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: JULIACA, 17 de Abril del 2023

Firma del experto
DNI N° 02412103
N° celular: 975809091



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 08/08/2024

Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LEIDY LIZBETH GONZA TAPIA

Dirección: SR. MAMA OCLLO # 1228

NI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75312565

Teléfono: 933045924 email: leidylizbeth7@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

NI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACION Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE Y SATISFACCIÓN DE

BENEFICIARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA,

PERIODO 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): BENEFICIARIAS, DISTRIBUCION, PROGRAMACIÓN

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

[Handwritten Signature]
Firma de Autor



huella digital

09 DE AGOSTO DEL 2024

Fecha