

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



TÍTULO

Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las Presidentas de los
Comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023

TESIS

Para optar el título Profesional de licenciada en Nutrición y Dietética

AUTOR:

Br. Lucero Yelitza Clavijo Vincés

TUMBES – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los
comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Víctor Santos Guzmán Tripul

(Presidente):

Mg. Miguel Francisco Barrueto Gallegos (Secretaria):

Mg. Jhony García Cayao

(Vocal):

TUMBES – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA



Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los
comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:

Lucero Yelitza Clavijo Vincas

Autor:

Mg. José Miguel Silva Rodríguez

Asesor:

TUMBES – PERÚ

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 20 días del mes julio del dos mil veintitrés, siendo las 13 horas 55 minutos, en las instalaciones de la Ciudad Universitaria en el laboratorio de Bioquímica, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N° 0504- 2022/ UNTUMBES – FCS, Mg. Victor Santos Guzman Tripul (presidente), Mg. Miguel Francisco Barrueto Gallegos (secretario), Mg. Jhony Garcia Cayao (vocal) reconociendo en la misma resolución, además, al Mg. José Miguel Silva Rodríguez como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada. **“Satisfacción del programa vaso de leche en las presidentas de los comités del distrito de San Jacinto, Tumbes 2023”**. para optar el Título Profesional de Licenciada en Nutrición y Dietética, presentado por la:

Br: Clavijo Vines Lucero Yelitza.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **Br: Clavijo Vines Lucero Yelitza**, aprobado, con calificativo **BUENO**.

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Nutrición y Dietética, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 14 horas 35 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 20 de julio de 2023.

Mg. Victor Santos Guzman Tripul.
DNI N° 18090530
ORCID N° 0000-0002-5304-0407
(Presidente)

Mg. Jhony Garcia Cayao.
DNI N° 76370180
ORCID N° 0000-0002-2175-2135
(Vocal)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

Mg. Miguel Francisco Barrueto Gallegos
DNI N° 44031631
ORCID N° 0009-0003-5755-9358
(Secretario)

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez.
DNI N° 42474683
ORCID N° 0000-0002-9629-0131
(Asesor)

Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las Presidentas de los Comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

27 %	27 %	4 %	0 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	eiposgrado.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
7	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
9	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	


Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez.
DNI N° 42474683
ORCID N° 0000-0002-9629-0131
(Asesor)

		1 %
10	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	www.scielo.org.ar Fuente de Internet	1 %
16	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
17	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	versionantigua.bucaramanga.gov.co Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
23	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
24	www.efdeportes.com Fuente de Internet	<1 %
25	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
26	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
29	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
30	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez.
DNI N° 42474683
ORCID N° 0000-0002-9629-0131
(Asesor)

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

CERTIFICACIÓN DE ASESORIA

Yo, Mg. José Miguel Silva Rodríguez, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud y al Departamento Académico de nutrición y dietética.

CERTIFICO:

Que la tesis presentada por Lucero Yelitza Clavijo Vines, estudiante de la escuela académico profesional de Nutrición y Dietética, titulado “Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023”, está siendo asesorado y guiado por mi persona. Por tal motivo, suscribo el presente autorizando su presentación al jurado evaluador para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, Julio del 2023.



Mg. José Miguel Silva Rodríguez.

Asesor

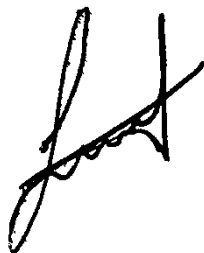
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Lucero Yelitza Clavijo Vincés, identificado con DNI N° 72008048, bachiller de la Escuela Profesional de Nutrición y Dietética de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

- 1) La tesis titulada “Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023”.
- 2) Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto de investigación no ha sido plagiado.
- 3) La tesis, no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de tesis, no serán falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio o piratería; asumo las consecuencias y sanciones de mis acciones, para que se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, mayo del 2023



Lucero Yelitza Clavijo Vincés

Dedicatoria

A Dios, quien acompaña cada paso que doy, mi grande inspiración, quien permite la culminación de este trabajo de tesis.

A mi Madre por apoyarme en todo momento, por los valores inculcados, por la oportunidad de tener una buena educación y por ser un gran ejemplo a seguir.

A mi Padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

Agradecimiento

El Principal Agradecimiento a Dios quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi Familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Gracias

INDICE

RESUMEN	14
ABSTRACT	15
I. INTRODUCCIÓN	16
II. ESTADO DEL ARTE	20
2.1. Bases teóricas – científicas	20
2.2. Antecedentes	24
III. MATERIALES Y MÉTODOS	28
3.1. Tipo de estudio	28
3.2. Diseño de investigación	29
3.3. Identificación de variables	25
3.4. Población, muestra y muestreo	33
3.5. Criterios de selección	33
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
IX. ANEXOS	50

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de satisfacción en las presidentas	36
Tabla 2: Satisfacción según dimensión puntualidad	37
Tabla 3: Satisfacción según dimensión calidad	38
Tabla 4: Satisfacción según dimensión atención	39
Tabla 5: Satisfacción según dimensión distribución	40

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1. Nivel de satisfacción en las presidentas	36
Figura N° 2. Satisfacción según dimensión puntualidad	37
Figura N° 3. Satisfacción según dimensión calidad	38
Figura N° 4. Satisfacción según dimensión atención	39
Figura N° 5. Satisfacción según dimensión distribución	40

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del distrito de San Jacinto, Tumbes - 2023. El estudio fue cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal, prospectivo. Se trabajó con una población muestral de 38 presidentas, bajo criterios de inclusión y exclusión, a quienes se les evaluó con un cuestionario validado a la realidad de estudio. Los resultados fueron los siguientes: se estableció que en base a la dimensión puntualidad, el 53% de presidentas mostro un nivel de satisfacción regular, el 45% un nivel bajo y un 3% un nivel alto. Asimismo, se determinó que según la dimensión calidad, el 58% de presidentas presento un nivel de satisfacción regular, el 37% un nivel bajo y un 5% un nivel alto. En el mismo sentido, según la dimensión atención se encontró que el 58% de presidentas evidenciaron un nivel de satisfacción regular, el 39% un nivel bajo y un 3% un nivel alto. Finalmente, según la dimensión distribución se evidencio que el 68% de presidentas presento un nivel de satisfacción regular, el 32% un nivel bajo y un 0% un nivel alto. Concluyendo que el nivel de satisfacción en las presidentas sobre el Programa Vaso de Leche del distrito de San Jacinto, fue regular en el 63% de presidentas, bajo en un 37% y alto en un 0%.

Palabras clave: satisfacción, puntualidad, atención, distribución.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of determining the level of satisfaction of the Glass of Milk Program in the presidents of the committees of the district of San Jacinto, Tumbes - 2023. The study was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional, prospective design. . We worked with a sample population of 38 presidents, under inclusion and exclusion criteria, who were evaluated with a questionnaire validated to the reality of the study. The results were as follows: it was established that based on the punctuality dimension, 53% of presidents showed a regular level of satisfaction, 45% a low level and 3% a high level. Likewise, it was determined that according to the quality dimension, 58% of presidents presented a regular level of satisfaction, 37% a low level and 5% a high level. In the same sense, according to the attention dimension, it was found that 58% of women presidents showed a regular level of satisfaction, 39% a low level and 3% a high level. Finally, according to the distribution dimension, it was evidenced that 68% of women presidents presented a regular level of satisfaction, 32% a low level and 0% a high level. Concluding that the level of satisfaction in the presidents about the Glass of Milk Program of the San Jacinto district, was regular in 63% of presidents, low in 37% and high in 0%.

Keywords: satisfaction, punctuality, attention, distribution.

1. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, existen diferentes programas y organizaciones sociales que están centrados en la mejora de la alimentación y prevención de problemas nutricionales que afectan a su población. Asimismo, se conoce que en los países en desarrollo se vienen evidenciando prevalencias muy elevadas de desnutrición en sus diferentes etapas de vida, siendo la más afectada la población infantil.

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), estableció en el mes de mayo del 2022; que los distintos conflictos políticos, el cambio climático y la desorganización mundial que dejó la pandemia por Covid19, han generado una crisis humanitaria que ha dejado a distintas poblaciones a nivel mundial en riesgo de hambruna. Asimismo, los niños y niñas han evidenciado ser la población con mayor vulnerabilidad en estos periodos de hambruna e inseguridad alimentaria que se viene enfrentando, siendo la mayor problemática, las consecuencias irreversibles de por vida que sufren los niños en su estado de salud y en su desarrollo¹.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS), en una revisión realizada en el 2021, evidenció que alrededor de 3,5 millones de niños y niñas fallecen anualmente a causa de la desnutrición. Además, se resalta que estos problemas de malnutrición muestran una mayor prevalencia en los países de ingresos bajos y medianos, incrementando la carga de enfermedades a nivel mundial en un 11%. De igual manera, el Grupo del Banco Mundial, encontró que, entre 45,4 millones de niños menores de 5 años de edad, tenían retraso en su crecimiento y emaciación².

Actualmente, la desnutrición infantil en Perú ha sido uno de los problemas subyacentes durante décadas, lo que explica las iniciativas del país para varios programas alimentarios, aunque los niveles de desnutrición aún son relativamente altos, según el modelo de crecimiento basado en la Organización Mundial de la Salud (OMS), El INEI (2021) indicó que la tasa de desnutrición crónica en menores

de 5 años fue de 11,5% en 2021, resultado que muestra la mayor variación desde 2017, con un período de desnutrición de 15,1%³.

El gobierno peruano cuenta con distintos programas sociales que buscan la atención de distintos grupos etarios, cuyo objetivo principal es brindar servicios a la población con bajos recursos económicos, con problemas de malnutrición u otra situación de vulnerabilidad. Sin embargo, dada la falta de sistemas efectivos de seguimiento y evaluación de estos programas, cabe preguntarse si realmente están mejorando las condiciones de vida de las poblaciones más excluidas socialmente⁴.

Es así, que el programa de vaso de Leche (PVL), es uno de los pocos programas que cubre todo el país, ya que unas 1.834 ciudades entregan raciones básicas diarias a grupos vulnerables que enfrentan inseguridad alimentaria y no cuentan con los medios para cumplir con esos requerimientos. Sin embargo, una serie de estudios sobre el proyecto durante los últimos 20 años han encontrado que la mayoría de ellos no tienen un efecto significativo en el logro de las metas establecidas, señalando que el problema es principalmente una cuestión de satisfacción de los beneficiarios⁵.

En referencia al contexto anterior, en la página oficial del diario “El Comercio” se puede evidenciar un sin número de denuncias realizadas por diferentes regiones en el Perú, en donde se manifiesta un desabastecimiento de productos y una desatención total hacia los beneficiarios de este programa nacional⁶. Resaltando, que la Defensoría del Pueblo en más de una oportunidad, a sido participe de diferentes denuncias en contra de la falta de calidad de atención que reciben los beneficiarios del PVL en diferentes municipales a nivel nacional⁷.

En ese sentido, esta problemática mencionada está vinculada directa e indirectamente con la satisfacción que tienen los beneficiarios del programa. Se ha podido indagar que nunca se ha evaluado el nivel de satisfacción de este programa en el distrito de San Jacinto, por lo cual ha nacido el interés por la autora, el llevar a cabo el presente estudio, frente a las distintas problemáticas que el programa nacional Vaso de Leche ha evidenciado a nivel nacional.

En base al contexto anterior, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023?

Consiguiendo con la investigación, se determinó que la tesis se justifica teóricamente, porque buscará brindar nuevos conocimientos relacionados al nivel de satisfacción del programa vaso de leche en el distrito de San Jacinto, con la finalidad de beneficiar con nuevas propuestas y datos científicos a la comunidad interesada por la variable en estudio. Además, se pretenderá que en base a los resultados que se logren alcanzar en el presente estudio, se puedan tomar acciones que mejoren la atención que se les brinda a los beneficiarios del PVL del Distrito de San Jacinto, y de las diferentes comunidades a nivel nacional.

Asimismo, se justificó metodológicamente debido a que tiene con objetivo recolectar y obtener datos con estándares y criterios científicos, con resultados que otorguen una visión mucho más amplia de la realidad que perciben los beneficiarios del PVL del distrito de San Jacinto a través de una herramienta confiable y válida.

Frente al enfoque práctico se buscó otorgar una visión y comprensión detallada de la problemática que más prevalece en la región y nación. Con ello, se pretende que la población brinde el correcto reconocimiento e importancia del adecuado funcionamiento del programa vaso de leche en su comunidad.

De igual modo, la investigación es relevante socialmente porque se estaría brindando un aporte a la población beneficiaria del PVL del distrito de San Jacinto, al dar a conocer los niveles de satisfacción que evidencian las presidentas de los diferentes comités frente al cumplimiento de las dimensiones que se desarrollan en el presente estudio.

Es así, que la tesis estableció los siguientes objetivos: Determinar el nivel de satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023. Asimismo, los objetivos específicos fueron: determinar el nivel de satisfacción en la dimensión puntualidad en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023; determinar el nivel de satisfacción en la dimensión calidad en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023; determinar el nivel de satisfacción en la dimensión

atención en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023 y determinar el nivel de satisfacción en la dimensión distribución en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023.

2. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases Teórico-científicas

Según la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, “el programa vaso de leche, es de auxilio y de apoyo social para proveer de alimentación a través de la entrega de una ración diaria a una población vulnerable, siendo beneficiarios los niños, madres gestantes³⁰”.

Según Castro⁸, la satisfacción se define como un estado de complacencia que es producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las distintas zonas ayudan a su potencial energético, manifestando la situación de plenitud e inapetencia extrema.

Asimismo, el autor establece que tres grados de satisfacción:

Satisfacción completa: se establece cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad. Satisfacción intermedia: se determina cuando las expectativas de usuario que recibe el servicio han sido cubiertas en su parcialmente. Insatisfacción: se determina cuando las expectativas de los individuos no han podido satisfacerse con el servicio recibido²².

Por su parte, Herrera⁹ establece en su estudio a la satisfacción como una sensación emocional que proviene del juicio cognitivo sobre las emociones que el individuo siente al momento de recibir un servicio o un producto.

Asimismo, el autor indica que los niveles de satisfacción que un individuo puede percibir son 3: no satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Por su parte, el Programa “Vaso de Leche” forma parte del conjunto de programas sociales gubernamentales orientados a abordar los efectos de la extrema pobreza en la seguridad alimentaria²⁵. El programa actualmente está totalmente distritalizado, y a nivel nacional atiende alrededor de 5’212,000 beneficiarios, entre niños, madres y otra población complementaria, siendo financiado fundamentalmente por el Tesoro Público. Una particularidad de este programa, es su fuerte base social, a diferencia de otros programas cuyos mecanismos de organización y distribución implican una fuerte carga administrativa y de los operadores, con los costos asociados a ellas, las transferencias de recursos del

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)²⁷ a las municipalidades provinciales y distritales (gobiernos locales) sólo cubren la compra del producto, transporte y almacenamiento, dado que todos los otros aspectos son cubiertos por medio de la participación de los beneficiarios que van a recibir dicho subsidio¹⁰.

El Programa “Vaso de Leche” tiene por finalidad planificar, ejecutar y supervisar las actividades destinadas a lograr la correcta implementación del programa, y así proporcionar una base nutricional a la comunidad organizada, a través de los insumos como la leche y/o alimentos equivalentes de la región para los niños de 0 a 9 6 años, madres gestantes y en período de lactancia, así como otros permitidos por las normas que la rigen¹¹.

Disminuir los niveles de mal nutrición de la madre y el niño de los sectores menos favorecidos económica y alimentariamente. Fomentar la solidaridad organizada de las madres que participan dentro de este Programa Nutricional fomentando acciones y actividades que permitan el llevar su nivel de vida dentro de la lucha contra la pobreza que se implementa, y en la búsqueda del desarrollo social. Promover el desarrollo agroindustrial dentro de la zona y Región. Propiciar la participación de los vecinos en la vigilancia de los servicios y entrega de alimentos que presta el Programa, respetando la autonomía de la Organización participante²⁸.

Es relevante considerar que el programa “Vaso de leche” cuenta con una base legal establecida según el Ministerio de economía y finanzas¹², en donde:

Ley N° 24059: Crea el Programa “Vaso de Leche” en todos los municipios provinciales de la república. Ley N° 27470: Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa “Vaso de Leche”²⁷. Ley N° 27712: Modifica la Ley N° 27470. Ley N° 29951 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013: Artículo 26° (Precisa que para la incorporación de nuevos usuarios a los programas sociales o de subsidios del Estado que se ejecuten bajo criterios de focalización individual, en el marco de las disposiciones legales vigentes, es necesario que tales nuevos usuarios se identifiquen con el Documento Nacional de Identidad (DNI) y sean seleccionados tomando en cuenta la clasificación socioeconómica realizada por la Unidad Central de Focalización (UCF) del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) y la Novena Disposición Complementaria Final (La información validada por cada municipalidad es remitida al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, bajo responsabilidad, en los meses de enero y julio de cada año).

Decreto de Urgencia N° 039-2008: Implementación del Registro Único de Beneficiarios del Programa “Vaso de Leche” (RUBPVL) y Población beneficiaria (corresponde a la población en situación de pobreza y pobreza extrema). Decreto Supremo N° 007-98-SA: Aprueba el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas. Resolución Ministerial N° 711-2002-SA/DM: Aprueban Directiva denominada "Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa Vaso de Leche". Directiva N° 07-99-CG/SDE: Lineamientos para la auditoría al Programa “Vaso de Leche” por los órganos de auditoría del Sistema Nacional de Control y Sociedades de Auditoría designadas, en el ámbito de los gobiernos locales. Decreto Supremo N° 009-2006-SA: Aprueba el reglamento de alimentación infantil. Resolución Ministerial N° 451-2006-MINSA y Anexo: Norma sanitaria para la fabricación de alimentos a base de granos y otros, destinados a programas sociales de alimentación. Ley N° 27050: Ley General de la Persona con Discapacidad. Ley N° 27751: Ley que elimina la discriminación de las personas con discapacidad por deficiencia intelectual y/o física en programas de salud y alimentación a cargo del estado¹².

En referencia al contexto anterior, se establece que la satisfacción de los beneficiarios del programa “Vaso de Leche”, según el Ministerio de Desarrollo y de Inclusión Social (MIDIS), se centran en la puntualidad, calidad, atención y distribución de sus productos¹⁰.

En ese sentido, la puntualidad hace referencia a un acto, un poder de coordinación para deleitar una pretensión en un tiempo determinado con anticipo. Asimismo, la puntualidad en un servicio permite tener un valor agregado hacia el usuario; reflejando así respeto y una excelente imagen del órgano encargado⁹.

Es así, que en el PVL es necesario que exista una puntualidad adecuada con las actividades que desarrolla el programa y con la entrega de los productos hacia los beneficiarios, permitiendo así que la percepción de los beneficiarios sea relevante para el PVL¹¹.

Por su parte, Flotcon en el año 2016, determina que la falta de puntualidad en las adjudicaciones o entregas de productos en los servicios que lo otorgan, generan una incomodidad considerable en los clientes, usuarios o beneficiarios, permitiendo que se genere una polémica de calidad del servicio y perjuicios para las entidades¹³.

Consiguientemente, la calidad del servicio del Programa “Vaso de leche”, se establece dentro de los estándares de satisfacción, como el cumplimiento del grado que atiende o no a las expectativas de los usuarios que suponen contener factores juiciosos de los individuos con el servicio que reciben. En el ámbito empresarial, se entiende como la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, siendo importante para que la empresa pueda conocer las necesidades de sus usuarios y los consumidores¹⁴.

Sin embargo, Martínez, et al. Menciona en su estudio que se debe tener en cuenta, que la calidad es el factor de satisfacción más complejo de todos, debido a que los usuarios pueden presentar diferentes zonas de importancia hacia distintos atributos de los productos o servicios que reciben; siendo así, difícil de poder contentas a los usuarios o consumidores, sobre todo cuando se encuentra una situación de compra o venta¹⁵.

El servicio de atención al usuario, abarca todo lo relacionado con lo que se ofrece, ya sea antes, durante o después del uso del servicio, y, además, ayuda a contar con una excelente experiencia de la empresa. Además, se establece que, sin importar el objetivo del servicio, se es importante ofrecer calidad de atención al cliente, el cual debe estar alineado al valor que el servicio quiere transmitir a los consumidores y a sus metas como un todo⁹.

Finalmente, la distribución se emplea normalmente en ámbitos de mercadotécnica, en donde se ofrece un producto en un destino, esperando la satisfacción de las necesidades del usuario. En ese sentido, se comprende que la distribución es un instrumento mercadotécnico que trabaja con un conjunto de estrategias, procesos y procedimientos necesarios para el traslado de productos desde un inicio de fabricación hasta el destino final, en el cual, el producto brindado se encuentre aun disponible para el usuario en condiciones adecuadas²⁹.

En el PVL, la distribución de los productos hacia los beneficiarios debe ser sumamente rigurosa al tratarse de un producto bruto, por lo tanto, debe realizarse con una guía que permita la contabilidad y el monitoreo adecuado; asimismo, la distribución de los productos ya preparados debe ser distribuido a los beneficiarios que se encuentre inscritos en el padrón¹⁰.

2.2 Antecedentes

Internacionales

Margulies y Solans (2019), cuyo objetivo fue abordar la implementación y efectos del programa alimentario, desde la perspectiva de las mujeres beneficiarias; sobre este programa se describe que, cumple con la entrega de leche en polvo fortificada en postas médicas, asimismo se sostiene que es un rito en cuanto a las ejecución de políticas públicas de cada gobierno, asimismo propone analizar la ejecución del programa, mediante una metodología de Diseño no experimental y de carácter analítico y descriptivo, llegando a la conclusión siguiente: La leche en polvo fortificada provista por postas médicas, era apreciada por las mujeres, por su valor nutricional para la alimentación infantil; inclusive las familias en condiciones socioeconómicas más vulnerables suministraban a los niños y niñas menores de tres años sólo este alimento, reconociéndolo como la principal vía de acceso a productos lácteos. Esto se debe a que, las políticas públicas según el artículo, son sacralizadoras y legitimizadas, es decir que, se persuaden demasiado a las madres, convirtiéndolas en cumplidoras y subordinadas de las indicaciones y prescripciones médicas de suministrar a los menores la leche fortificada como forma preventiva de desnutrición y la anemia, desatendiendo la composición de saberes y las prácticas desplegadas en la alimentación diaria de las mismas, dejando así de lado la maternidad apropiada¹⁶.

Mayorga (2018), cuyo objetivo fue evaluar el cumplimiento del programa de alimentación escolar (PAE), en tres departamentos; asimismo los objetivos específicos fueron determinar las diferencias del número de quejas generales y de calidad del servicio brindado; mediante una metodología de diseño no experimental de corte longitudinal, descriptivo y de enfoque cualitativo, en una población de niños que reportan los informes publicados por el Ministerio de Educación Nacional en los años 2016 y 2017, llegaron a la conclusión siguiente: el Programa de alimentación escolar, el cual consiste en la entrega de productos como: Leche y productos lácteos, leche en polvo (760g), cereales (1.500g), alimento proteico, huevo (30 unidades), lenteja y frijol (500 gr cada uno), grasas, aceite, azúcar y panela (250 g), no cumple con la meta proyectada según los departamentos en estudio, siendo las raciones de entrega cambiantes cada año, por ende no se puede evaluar el cumplimiento del programa; asimismo los datos presentados en las auditorías realizadas por la Contraloría General de la República y los reportes presentados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el Ministerio de

Educación Nacional no concuerdan; en cuanto a las quejas, se encontró un aumento de quejas en el año 2017, mostrando los departamentos de Cundinamarca (3%), Antioquia (5%), Valle del Cauca (2.9%) y Atlántico (0.45%)¹⁷.

Nacionales

Mamani (2021), cuyo objetivo fue analizar la influencia del Programa Vaso de Leche en la Calidad de vida de los niños, mediante una metodología Diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo cuantitativo; aplicada a una población conformada por 280 beneficiarias, siendo la muestra un total de 117 beneficiarias del Programa Vaso de Leche, a las cuales se aplicó el instrumento del cuestionario, llegó a la siguiente conclusión: el Programa Vaso de Leche influye de manera positiva en la nutrición de la mayoría de los niños beneficiarios, ya que el valor de la prueba Chi cuadrado fue 57,642, asimismo según la percepción de apoderado de los niños beneficiarios, se reconoce que deben perfeccionar mecanismos de focalización e intervención en las poblaciones vulnerables y en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, se percibe que existe un nivel alto con respecto al Programa Vaso de Leche según la prueba de Chi cuadrada muestra un valor de 9,562¹⁸.

Villanueva (2019), siendo su objetivo principal evaluar si la calidad de gestión es determinante en la satisfacción de los beneficiarios; mediante una metodología de Diseño no experimental de corte transversal, correlacional y de tipo cuantitativo y las variables son de escala ordinal, aplicada en una población de 3377 agrupados en un total de 90 comités del Programa Vaso de Leche, cuya muestra de 133 beneficiarios del Programa Vaso de Leche, en las que se aplicó el instrumento de cuestionario, llegando a la siguiente conclusión: se comprobó que existe relación positiva significativa entre la variable calidad de gestión del PVL y la satisfacción de los beneficiarios, es decir que si es un factor determinante la calidad de gestión en la satisfacción de los beneficiarios, siendo su Rho de Spearman = 0,730; asimismo el 72,9% de beneficiarios sienten indiferencia, en otras palabras, no están insatisfechos ni satisfechos, alegando que el costo es muy elevado a lo que se distribuye que es (3 tarros de leche y un 1kg de cereal mensual); en cuanto a los indicadores, el que tiene mayor incidencia en la satisfacción es el indicador organización¹⁹.

Herrera (2019), en su estudio presento como objetivo determinar el nivel de satisfacción del programa Vaso de Leche en las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito de Catacaos. Piura – 2018. La metodología fue cuantitativa, tipo descriptiva – simple, se utilizó como instrumento una encuesta y se trabajó con 2018 socias de las directivas de los comités. Los resultados fueron: la dimensión puntualidad alcanzo un nivel bajo de satisfacción por parte de las socias; asimismo, la dimensión calidad en las socias de la directiva de los comités del PVL mostraron un nivel bajo de satisfacción debido a que el proceso de selección para adquirir insumos no es 100% efectivo; de igual manera, 91 socias evidenció un bajo nivel de satisfacción en la atención recibida y 76 socias presentaron un nivel de satisfacción regular en la distribución de los productos. Concluyendo finalmente que las socias del PVL del distrito de Catacaos presentan un bajo nivel de satisfacción respecto al PVL y se relaciona a la baja puntualidad, atención y distribución del programa⁹.

Esteban (2018), en su investigación su objetivo general fue determinar la incidencia del programa alimenticio del “Vaso de leche” y la satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del Paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo, Lima; La investigación registró seis indicadores: Textura, olor, color, peso, horario de la alimentación, presentación de los alimentos, hora y lugar, ingesta de los alimentos y almacenamiento a partir de 5 dimensiones: Calidad del servicio brindado; puntualidad, atención y distribución. Demostró como conclusión que existe correlación positiva considerable significativas entre la dimensión calidad del producto y servicio brindado y la variable Satisfacción de los beneficiarios; asimismo la correlación es significativa entre el las variables programa Vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios. Además, el 29.5% de los encuestados se sienten insatisfechos, el 45,9% se sienten medianamente satisfechos y el 24.6% de los encuestados sienten satisfacción con el programa Vaso de leche²⁰.

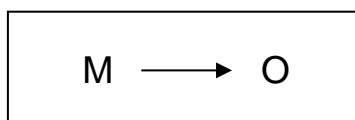
3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo y diseño de investigación

Diseño y tipo de estudio

- El estudio trabajó con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. Se entiende por enfoque cuantitativo porque permite el análisis y evaluación de la variable. Asimismo, es de tipo descriptivo porque permitió describir correctamente la variable de estudio.
- La investigación fue de diseño tipo no experimental, transversal, prospectivo y microsociológico. Se consideró no experimental porque no se manipularon las variables de estudio. Además, se podrá comprobar la hipótesis mediante métodos estadísticos con hechos empíricos y sistemáticos. Transversal, porque permitió el análisis y descripción de la variable de estudio en un momento dado. Prospectivo, debido a que el estudio es anterior a hechos estudiados. Finalmente, fue Microsociológico porque el objeto de estudio se aplicó en pequeños grupos²³.

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



Donde:

M = Muestra.

O = Observación de la muestra.

3.2 Variable

Variable: Variable: Satisfacción del PVL.

Definición teórica: Un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en el que diferentes áreas compensan su potencial energético, dando una sensación de saciedad y pérdida extrema del apetito²¹.

Definición operacional: Proceso que realiza una organización para afinar sus productos y mejorar los servicios que brinda a los usuarios o beneficiarios, logrando así su satisfacción y lealtad a la marca.

3.2.1 Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	INSTRUMENTO	Escala de medición
Satisfacción del PVL.	Satisfacción en puntualidad	<p>Manifiesta el grado de satisfacción en la entrega de productos por parte de la municipalidad.</p> <p>Identifica el grado de satisfacción en el cumplimiento de actividades.</p> <p>Manifiesta el grado de satisfacción en la entrega de la ración oportunamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alto - Regular - Bajo 	Cuestionario	Escala Ordinal
	Satisfacción en calidad.	<p>Manifiesta el grado de satisfacción del aporte nutricional de la ración.</p> <p>Identifica el grado de satisfacción en cuanto a calidad del producto que entrega la municipalidad para la preparación.</p> <p>Grado de satisfacción del producto recibido.</p> <p>Manifiesta el grado satisfacción en cuanto condiciones de entrega de los insumos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alto - Regular - Bajo 		

	<p>Satisfacción en atención.</p>	<p>Identifica el grado de satisfacción en cuanto al cumplimiento de edades de los beneficiarios.</p> <p>Manifiesta el grado de satisfacción en cuanto al cumplimiento de la ejecución presupuestaria del PVL.</p> <p>Identifica el grado de satisfacción de la atención que le brindan en la entrega del producto.</p> <p>Reconoce el grado de satisfacción del control para determinar los estados de desnutrición.</p> <p>Señala el grado de satisfacción en cuanto a prioridad e importancia de beneficiarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alto - Regular - Bajo 	<p>Cuestionario</p>	<p>Escala Ordinal</p>
<p>Satisfacción en distribución.</p>	<p>Manifiesta el grado de satisfacción en cuanto al lugar de almacenamiento del producto.</p> <p>Grado de satisfacción en la selección y prueba del tipo de los alimenticios.</p> <p>Manifiesta el grado de satisfacción de igualdad en cuanto a todos los beneficiarios.</p> <p>Señala el grado de satisfacción en cuanto al padrón de beneficiarias.</p> <p>Grado de satisfacción en cuanto a la ración alimenticia diaria recibida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alto - Regular - Bajo 			

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

Elaborado por: Herrera Ruesta Claudia – 2018.

3.3. Población muestral

- Se trabajó con una población muestral, representada por las presidentas de los 38 comités establecidos en el distrito de San Jacinto. Desde, el caserío de Pechichal hasta Capitán Hoyle.

Criterios de inclusión

- Presidentas de los comités que tenían más de 3 meses de designación.
- Presidentas de los comités que aceptaron participar del presente estudio, mediante la aceptación del consentimiento informado.
- Presidentas que no presentaron vínculos familiares con los funcionarios de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

Criterios de exclusión

- Presidentas de los comités que no tenían menos de 3 meses de designación.
- Presidentas de los comités que no aceptaron participar del presente estudio, mediante la aceptación del consentimiento informado.
- Presidentas que presentaban algún vínculo familiar con los funcionarios de la Municipalidad Distrital de San Jacinto.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: en la presente tesis, se utilizó como técnica de estudio la encuesta. La misma, que permitió alcanzar y organizar los datos necesarios para la investigación de manera rápida y eficaz.

Instrumento: el cuestionario, fue el instrumento utilizado en la presente investigación. El mismo que recopiló la información brindada por las presidentas de los distintos comités pertenecientes al PVL del Distrito de San Jacinto. El instrumento estuvo conformado por 4 dimensiones en estudio, las cuales se

desligaron en 18 preguntas que midieron los niveles de satisfacción en Alto, Regular o Bajo.

Asimismo, se resalta que el cuestionario fue elaborado por Herrera Ruesta⁹, Claudia en su estudio titulado “Satisfacción del Programa vaso de Leche en las Socias de la Directiva de los Comités del Programa Vaso de Leche del Distrito Catacaos, Piura – 2018” en la Universidad Cesar Vallejo; para alcanzar el grado de Magister en Gestión Pública.

Validez: el instrumento fue validado a la realidad de estudio, por lo cual, se sometió a un juicio de expertos conformado por 3 profesionales expertos en el área que permitió determinar mediante una ficha técnica, el nivel de validez del instrumento.

Confiabilidad: la confiabilidad del instrumento que se expuso a la población en estudio se alcanzó mediante la aplicación de una prueba piloto a 10 presidentas de la población muestral. Luego, los datos obtenidos fueron procesados mediante el programa SPSS, versión 22, con la finalidad de establecer el nivel de confiabilidad con el resultado de la prueba estadística “Alfa de Cronbach”.

Plan de procesamiento y análisis de datos

En el estudio, luego de haber realizado la recolección de datos mediante la aplicación del instrumento hacia los participantes establecidos en la población muestral. Se procedió a situar los resultados en una base de datos mediante el Programa Microsoft Excel, versión 2019. Seguidamente, se utilizó el Programa Estadístico SPSS, versión 22; en donde los datos fueron migrados del programa de Excel para llevar a cabo el análisis respectivo. Asimismo, se resalta que, para poder categorizar los resultados del estudio, se trabajó la técnica estadística de baremación de los puntajes de manera general y de forma específica para las dimensiones respectivas de la variable en estudio. Finalmente; los gráficos y tablas de los hallazgos de estudio que se alcanzaron, se realizaron teniendo en cuenta los objetivos establecidos para establecer las conclusiones respectivas.

Criterios éticos

- Protección de la persona. – se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la libertad, el derecho a la autodeterminación informativa, la confidencialidad y la privacidad de las personas involucradas en el proceso de investigación.
- Consentimiento informado y expreso. - en toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica, de las personas o titulares de los datos que consienten el uso de su información para los fines específicos de la investigación.
- Responsabilidad, rigor científico y veracidad. – las autoridades, los investigadores, estudiantes, y personal administrativo de la UNTUMBES actúan con responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación, tanto a nivel individual e institucional como social. Asimismo, proceden con rigor científico, asegurando la validez, fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, garantizan el estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- Justicia y bien común. – las autoridades, los investigadores, estudiantes y personal administrativo de la UNTUMBES anteponen el bien común y la justicia al interés personal, evitando los efectos nocivos que pueda generar la investigación en las personas, en el medio ambiente y en la sociedad en general.

4. RESULTADOS

Tabla N°1. Nivel de Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023.

Clasificación	f(x)	%
Alto	0	0%
Regular	24	63%
Bajo	14	37%
Total	38	100%

Interpretación: en la tabla N°1, se visualiza el nivel de satisfacción del programa vaso de leche en las presidentas de los comités del distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023. En donde, se evidencio que el 63% de presidentas de los comités del PVL en el distrito de San Jacinto presentó un nivel de satisfacción regular, el 37% un nivel de satisfacción bajo y un 0% mostro un alto nivel de satisfacción.

Figura N°1. Nivel de Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023.



Tabla N°2. Nivel de satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023; según la dimensión puntualidad.

Clasificación	f(x)	%
Alto	1	3%
Regular	20	53%
Bajo	17	45%
Total	38	100%

Interpretación: en la tabla N°2, se observa el nivel de satisfacción en la dimensión puntualidad en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023. Es así, que se identificó que el 53% de presidentas del PVL del distrito de San Jacinto presentó un nivel de satisfacción regular según la dimensión puntualidad. Asimismo, un 45% mostró un nivel bajo de satisfacción y un 3% evidenció un nivel alto.

Figura N°2. Nivel de satisfacción en la dimensión puntualidad en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023.

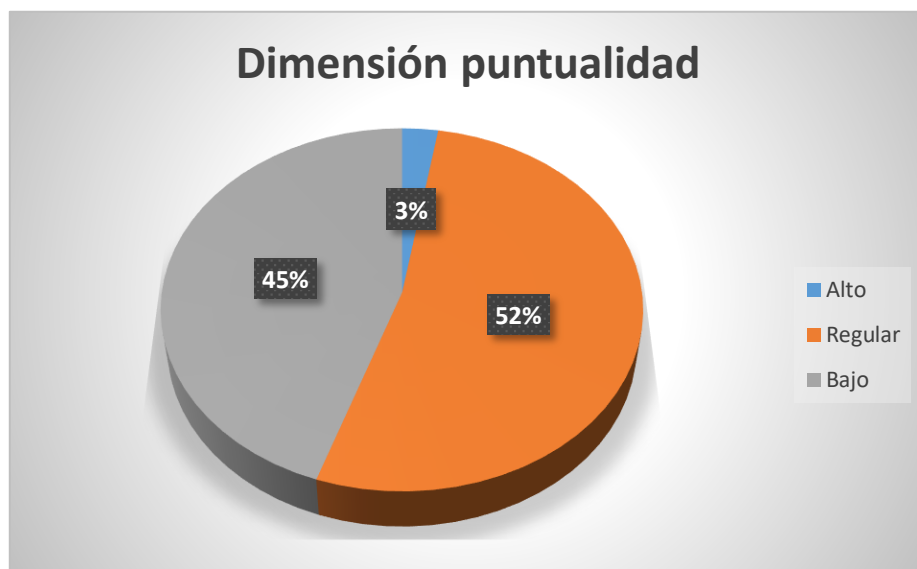


Tabla N°3. Nivel de satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023; según la dimensión calidad.

Clasificación	f(x)	%
Alto	2	5%
Regular	22	58%
Bajo	14	37%
Total	38	100%

Interpretación: en la tabla N°3, se observa el nivel de satisfacción en la dimensión calidad en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023. que el 58% de presidentas del PVL del distrito de San Jacinto presentó un nivel de satisfacción regular según la dimensión calidad. De la misma manera, un 37% mostró un nivel bajo de satisfacción y un 5% evidenció un nivel alto.

Figura N°3. Nivel de satisfacción en la dimensión calidad en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023.



Tabla N°4. Nivel de satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023; según la dimensión atención.

Clasificación	f(x)	%
Alto	1	3%
Regular	22	58%
Bajo	15	39%
Total	38	100%

Interpretación: en la tabla N°4, se visualiza el nivel de satisfacción en la dimensión atención en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023. En donde, el 58% de presidentas del PVL del distrito de San Jacinto presentó un nivel de satisfacción regular según la dimensión atención. De la misma manera, un 39% mostró un nivel bajo de satisfacción y un 3% evidenció un nivel alto.

Figura N°4. Nivel de satisfacción en la dimensión atención en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023.

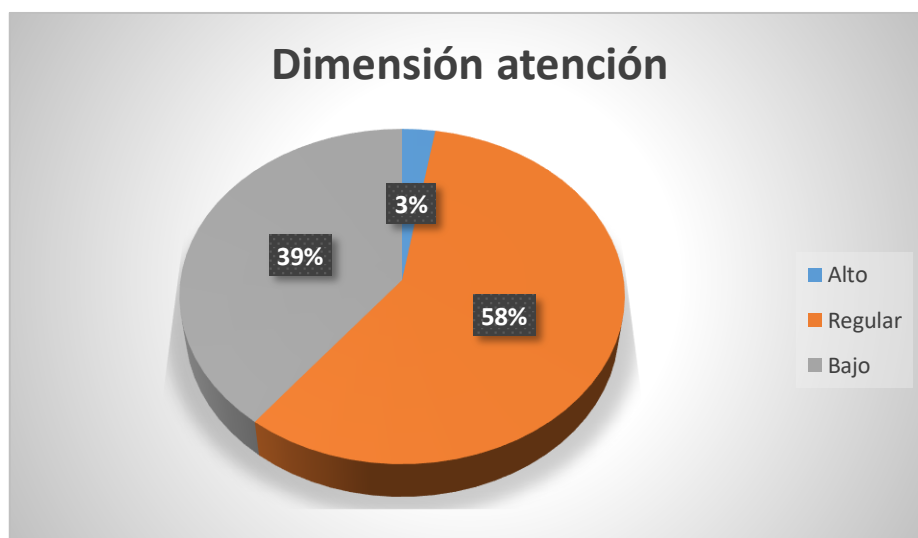
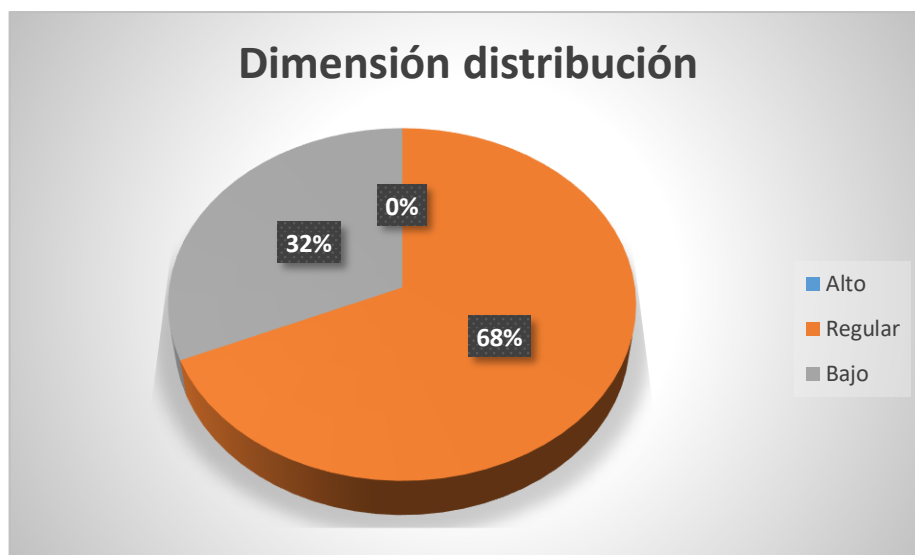


Tabla N°5. Nivel de satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023; según la dimensión distribución.

Clasificación	f(x)	%
Alto	0	0%
Regular	26	68%
Bajo	12	32%
Total	38	100%

Interpretación: en la tabla N°5, se observa el nivel de satisfacción en la dimensión distribución en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023. que el 68% de presidentas del PVL del distrito de San Jacinto presentó un nivel de satisfacción regular según la dimensión distribución. De la misma manera, un 32% mostró un nivel bajo de satisfacción y un 0% evidenció un nivel alto.

Figura N°5. Nivel de satisfacción en la dimensión distribución en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023.



5. DISCUSIÓN

El programa vaso de leche fue creado con la finalidad de brindar un aporte diario de alimentos a una comunidad que se considere como vulnerable, con el propósito de ayudar a superar los niveles de inseguridad alimentaria en la que se encuentra dicha población, mediante la ley N° 24059 y complementada con la ley N°27470¹.

En vista de los propósitos de los diferentes PVL, el presente estudio tiene la finalidad de enfocarse en verificar los niveles de satisfacción que manifiestan las presidentas de los comités del distrito de San Jacinto.

En ese sentido, el objetivo general del estudio planteo determinar el nivel de satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023. Es así, que, en respuesta a este objetivo, en la tabla N°1 se evidencio que las presidentas de los comités del distrito de San Jacinto presentaron una satisfacción regular en un 63%, bajo en un 37% y alto un 0%. Resultados similares se observaron en el estudio de Villanueva¹⁹, en donde se estableció el nivel de satisfacción de beneficiarios del PVL del distrito de Tocache, los beneficiarios indicaron que se encuentran insatisfechos en su mayoría por diferentes situaciones del proceso de trabajo. Y de manera similar, el estudio de Estaban¹⁰ realizado en el PVL del distrito de Villa María del Triunfo, determino que el 29.5% de sus encuestados se encontraban insatisfechos, el 45,9% medianamente satisfechos y un 24.6% se sintió satisfecho con el servicio del PVL.

Estos resultados permiten intuir que los PVL en las diferentes regiones no vienen funcionando de manera adecuada y brindando la conformidad necesaria hacia sus beneficiarios de los diferentes comités que constituyen los PVL. Asimismo, direccionando los resultados al objetivo general del estudio, se interpela la incapacidad de establecer una satisfacción total en las madres beneficiarias que forman parte de la presidencia de los comités a los que pertenecen los niños y niñas que reciben este apoyo del estado, considerando diferentes inconsistencias logísticas en el servicio del programa en distrito que comparten diferentes regiones en el país.

Siguiendo con el estudio, en la tabla N°2 el nivel de satisfacción de las presidentas de los comités del PVL de San Jacinto según la dimensión puntualidad, se evidencio que el 53% mostraba una satisfacción regular frente a la puntualidad, el 45% una baja satisfacción y solo un 3% una satisfacción alta. Por su parte, Flotcon¹³ indica que la falta de puntualidad genera incomodidad en clientes, usuarios o beneficiarios sobre la calidad del servicio que reciben. Es así, que el MIDIS¹¹ establece que la puntualidad en el PVL es importante al momento de desarrollar las actividades de entrega de productos para evitar malversaciones en el servicio que se le brinda al beneficiario.

Frente al contexto anterior, se comprende que las presidentas de los PVL son responsables de recibir los productos brindados por la logista de los PVL y a la vez realizar las preparaciones indicadas para que los beneficiarios puedan gozar de este servicio. Sin embargo, la impuntualidad en la distribución de los productos que se genera por la inadecuada implementación de los flujos de trabajo o el mal ejercicio de las funciones del personal encargado de la distribución, afecta a las presidentas que no tienen que brindar a los beneficiarios y esto genera constantemente una insatisfacción por parte de quienes reciben el servicio.

Seguidamente, en la tabla N°3, la satisfacción según la dimensión calidad, en donde las presidentas de los comités manifestaron una satisfacción regular de 58%, una satisfacción baja en un 37% y un 5% con una satisfacción alta. De manera similar, en la tabla N°4, se observó la satisfacción de las presidentas de los comités según la dimensión atención, en donde el 58% mostro una satisfacción regular, el 39% una satisfacción baja y un 3% una alta satisfacción. En la tabla N°5 se observó la satisfacción según la dimensión distribución se mostro a nivel regular un 68%, un nivel bajo con un 32% y un 0% con nivel alto.

Es así, que, en base a los resultados obtenidos, el estudio de Herrera⁹, asemeja sus resultados indicando que los niveles de satisfacción de las socias de los comités del PVL de Catacaos en Piura, donde Herrera determino que las socias evidenciaron un nivel bajo de satisfacción en la dimensión puntualidad. Asimismo, la dimensión calidad y la dimensión de atención recibida presentaron también niveles bajos de satisfacción y 76 socias mostraron una satisfacción regular en la distribución de los productos.

En base al contexto anterior se puede intuir, que las presidentas o socias de los comités, no se encuentran conformes con el trabajo que vienen realizando los funcionarios que pertenecen al PVL del distrito de San Jacinto, debido a las diferencias falencias que se observan en los diferentes procesos que conllevan a llevar los alimentos hacia los beneficiarios desde el incumplimiento con la puntualidad, la atención inadecuada y la distribución correspondiente, resaltando que la distribución en el PVL, según Suarez¹⁰ permite una adecuada circulación para las socias en cuanto a sus equipos móviles, materiales y productos en elaboración. Así mismo permitiría seguridad del personal y localización de sitios para inspección, que permitan mejorar la calidad del servicio del PVL. También se conseguiría la disminución del tiempo de preparación de los alimentos y el incremento de la productividad y bajo costos en su preparación.

6. CONCLUSIONES

- Se determinó un nivel de satisfacción regular en las presidentas de los comités del programa Vaso de Leche del Distrito de San Jacinto 2023; y el 37% restante de las presidentas presentó baja satisfacción.
- En base a la dimensión de puntualidad, se determinó que las presidentas del Programa Vaso de Leche del distrito de San Jacinto tenían un índice de satisfacción regular del 53%, bajo en un 45% y alto en un 3% de presidentas.
- Según la dimensión calidad, el nivel de satisfacción de los presidentes del Programa Vaso de Leche del distrito de San Jacinto fue regular en el 58%, bajo en un 37% y alto en un 5% de presidentas.
- Se determinó que el nivel de satisfacción de las presidentas del Programa Vaso de Leche del distrito de San Jacinto, fue regular en el 58%, bajo en un 39% y alto en un 3% de presidentas, según la dimensión atención.
- Finalmente, según la dimensión distribución, el nivel de satisfacción de las presidentas del Programa Vaso de Leche del distrito de San Jacinto, fue regular en el 68% y bajo en el 32% de presidentas restantes.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al equipo técnico encargado del Programa Vaso de Leche del distrito de San Jacinto, brindar un mayor monitoreo a sus flujos de trabajo con las presidentas de los comités, con la finalidad de atender los distintos inconvenientes que presenten en el desarrollo de sus actividades que han permitido mantener sus niveles de satisfacción regulares y bajos.
- Se le recomienda al alcalde del distrito de San Jacinto, poner total atención a los resultados del presente estudio que evidencian niveles de satisfacción regulares y bajos desde la percepción de las presidentas de los comités. Asimismo, en coordinación con sus funcionarios realizar estrategias que mejoren los flujos de trabajo que están interviniendo en la satisfacción total del programa según las presidentas de los comités del PVL del distrito de San Jacinto.
- Se le recomienda a la Dirección Regional de Salud que mediante la coordinación de la estrategia de alimentación y nutrición saludable se realice el monitoreo correspondiente al PVL del distrito de San Jacinto, con la finalidad de verificar la problemática que se está observando en esta población según los resultados del presente estudio.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Cada minuto, un niño sufre malnutrición grave en 15 países afectados por la crisis mundial del hambre. [Internet]. [citado el 14 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/cada-minuto-nino-sufre-malnutricion-grave-15-paises-afectados-crisis-mundial-hambre>.
2. Organización Mundial de la Salud. Malnutrición. [Internet]. [citado el 14 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/malnutrition#:~:text=Se%20calcula%20que%20en%202016,de%20ingresos%20bajos%20y%20medianos>.
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Nota de prensa. [Internet]. [citado el 14 de octubre del 2022]. Disponible en: https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-075-2022-inei_1.pdf.
4. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Reporte Desnutrición Crónica Infantil, Metas. Lima Perú. [Internet]. [citado el 14 de octubre del 2022]. Disponible en: <http://www.midis.gov.pe/Index.php/es/informidis>.
5. Ministerio de Salud. Programa de Vaso de Leche. [Internet]. [citado el 14 de octubre del 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1356_INS84.pdf.
6. El comercio. Vaso de Leche. [Internet]. [Citado el 14 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://rpp.pe/noticias/vaso-de-leche?ref=rpp>.
7. Defensoría del Pueblo. Debe cumplirse con los productos de entrega del Vaso de Leche. [Internet]. [citado el 14 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-debe-cumplirse-con-entrega-de-productos-del-vaso-de-leche-en-pasco/>.
8. Castro M. et al. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorea: mayo – agosto del 2003. [Internet]. Edu.pe. [citado el 16 de octubre del 2022]. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm.
9. Herrera C. Satisfacción del programa vaso de leche de las socias de la directiva de los comités del programa vaso de leche del distrito de Catacaos,

- Piura – 2018. [Internet]. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo; 2019. [citado el 16 de octubre del 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37944/Herrera_RCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
10. Suarez B. Caracterización del Programa “Vaso de Leche. [Internet]. 2012.[citado el 16 de octubre del 2022]. Disponible en: https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/carac_vaso.pdf.
 11. Ministerio de desarrollo e inclusión social. Material instructivo del vaso de leche. [Internet]. 2019. [citado el 16 de octubre del 2022]. Disponible en: http://www.midis.gob.pe/files/rubpvl/rub_pvl_material.pdf
 12. Ministerio de economía y finanzas. Programa vaso de leche. [Internet]. [citado el 16 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/es/transferencias-a-gobierno-nacional-regional-y-locales/base-legal-y-aspectos-metodologicos/programa-vaso-de-leche>.
 13. Flotcon S. La importancia de la puntualidad para la satisfacción del cliente. México. [Internet]. [citado el 16 de octubre del 2022]. Disponible en: <http://blog.flotcon.com/la-importancia-de-la-puntualidad-para-lasatisfaccion-del-cliente-calidad-en-el-servicio/>.
 14. Moliner, B; Berenguer, G. y Gil, I. La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa, 7 (3), 155-172. 2011.
 15. Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial. Madrid: Síntesis; 2011.
 16. Mayorga, J. Cumplimiento del Programa de Alimentación Escolar (PAE), para la niñez y adolescencia en los departamentos de Cundinamarca, Antioquía y Valle del Cauca entre los años 2016 y 2017. [Tesis de Maestría], Pontificie Universidad Javeriana, Bogotá- Colombia; 2019. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/49084/Tesis%20de%20postgrado%20MADS%20Entrega%20Final%20Jessica%20Mayorga%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
 17. Margulies, S., & Solans, A. (2019). Políticas Públicas de salud y alimentación infantil en ciudad de Buenos Aires. El "rito" de la entrega de Leche (Vol.30).

- Artículo, Instituto de Investigaciones en Ciencias Sociales, Argentina; 2019.
Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/127/12760338010/html/>.
18. Mamani Y. Calidad de vida en los niños del Programa Social Vaso de Leche del Barrio Virgen de las Mercedes Salcedo Puno-2018. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno- Perú; 2019. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15894/Mamani_Mendoza_Yenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 19. Villanueva L. Nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche (PVL) en el distrito de Tocache, Región de San Martín. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María – Perú; 2019. Disponible en: http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1579/LMVA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 20. Esteban, V. Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios Lomas del Paraíso distrito Villa María del Triunfo, Lima. (Tesis de Maestría), Lima. Perú. 2017. [citado el 16 de octubre del 2022]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban_MVM.pdf
 21. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Revista documentación de las ciencias de la información, 2011;(34):349-368.
 22. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de gestión. INNOVAR. Universidad Nacional de Colombia, 2005.
 23. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. México: Editorial McGRAW-HILL; 2010.
 24. Ministerio de salud. Guía de formulación de la ración del programa del vaso de leche. Lima Perú; 2010.
 25. Cusihualpa, R. (2013). Evaluación de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Paucaparta- Arequipa, Periodo Anual 2011. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú:
Recuperado:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2027/Cusihualpa_Arr%09ospi_de_Regina_Shirley.pdf?sequence=1.

26. Chaves, E., & Rodríguez, L. Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). Revista Ensayos Pedagógicos, Vol.III, N°1 enero - junio, Pág. 71-106; 2018.
27. Contraloría. (2020). Informe Anual del Programa Vaso de Leche. Lima, Subgerencia del Control del Sector Social y Cultura: Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1732149/INFORME_ANUAL_DEL_PV_L_007-2019-CG-SOCC.pdf.pdf.
28. Villahermosa, R., & Calsina, A. (2016). Participación de las beneficiarias del programa "Vaso de leche" de la municipalidad distrital de Lampa. tesis. Universidad Nacional del Altiplano. Perú.
29. Ramírez, V. (2016). La satisfacción del programa del vaso de leche percibida por las madres de familia del centro de acopio de Balconcillo - La Victoria. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.
30. Municipalidad de Villa María del Triunfo. (2016, Directiva de Empadronamiento de Beneficiarios del Programa vaso de leche, Informe N° 477- 2016-PVL – SGPS – GDSLCP/MVMT

9. ANEXO

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

La presente encuesta forma parte de la investigación de tesis “Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes – 2023”. A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a evaluar tu satisfacción sobre el programa vaso de leche. Por ello solicito tu apoyo y te agradezco tu participación y lealtad al momento de responder. El cuestionario consta de cuatro secciones, marca con un aspa la respuesta que creas correcta siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto. Si consideras que estas muy satisfecho pregunta o afirmación, marque con un aspa en el casillero correspondiente al número cinco; marque el casillero cuatro, si su respuesta es satisfecha, marque el casillero tres, si su respuesta ni satisfecho ni insatisfecho, marque el casillero dos, si su respuesta es poco satisfecha, marque el casillero uno, si su respuesta es nada satisfecho.

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

II. CUESTIONARIO

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

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

Se agradece su participación.

ANEXO 2

Permiso de la Municipalidad de San Jacinto



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN JACINTO**
FUNDADA: 24 DE NOVIEMBRE DE 1955.
LEY N° 12446



ALCALDIA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Señor: CESAR JOEL FEIJOO CARRILLO.
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JACINTO.

Por este medio autorizó a la Bachiller **Lucero Yelitza Clavijo Vincés**, identificado con **DNI N° 72008048** de la Escuela Académico Profesional de Nutrición y Dietética de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Domicilio Jirón Plataforma N° 139 La Peña Distrito de San Jacinto.

Para que tenga acceso a la información del Programa Vaso de leche y la Aplicación de su Proyecto de Tesis **"Satisfacción del Programa Vaso De Leche en las Presidentas de los Comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes 2022"** para optar el Título de Licenciada en Nutrición y Dietética.

22 De Diciembre del 2022.

Atentamente:



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JACINTO
César Joel Feijoo Carrillo
ALCALDE

Anexo 3

Validación del instrumento

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

IV. DATOS GENERALES:

4.1 Apellidos y nombres del experto: Richard Córdova Gómez.

4.2 Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Satisfacción del programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes, 2023.

4.3 Autor del instrumento: Lucero Yelitza Clavijo Vincos.

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40 %	Buena 41 - 60 %	Muy buena 61 - 80 %	Excelente 81 - 100 %
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejorar avances del sistema de evaluación y desempeño de indicadores.				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos de tecnología educativa.				X	
COHERENCIA	Entre los índices. Indicadores y dimensiones.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

VI. OPINION DE APLICABILIDAD:



Dr. Richard M. Cordova Gomez
NUTRICIONISTA DIETISTA
C.N.P. 7839

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del experto: Tania Pérez Lavalle.

1.2 Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Satisfacción del programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes, 2023.

1.3 Autor del instrumento: Lucero Yelitza Clavijo Vincos.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40 %	Buena 41 - 60 %	Muy buena 61 - 80 %	Excelente 81 - 100 %
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejorar avances del sistema de evaluación y desempeño de indicadores.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos de tecnología educativa.					X
COHERENCIA	Entre los índices. Indicadores y dimensiones.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x

III. OPINION DE APLICABILIDAD:


TANIA L. PÉREZ LAVALLE
ORGANIZADOR/INTEGRA
CNP 47797

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

VII. DATOS GENERALES:

7.1 Apellidos y nombres del experto: Luis Miguel Buendía Cruz.


7.2 Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Satisfacción del programa Vaso de Leche en las presidentas de los comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes, 2023.


7.3 Autor del instrumento: Lucero Yelitza Clavijo Vinces.

VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40 %	Buena 41 - 60 %	Muy buena 61 - 80 %	Excelente 81 - 100 %
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				x	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejorar avances del sistema de evaluación y desempeño de indicadores.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos de tecnología educativa.					X
COHERENCIA	Entre los índices. Indicadores y dimensiones.					X
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:





ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válidos	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	22

Se establece que, mediante la aplicación de la prueba piloto, se realizó la prueba estadística alfa de Cronbach, teniendo como resultado un nivel bueno de fiabilidad representado con un coeficiente alfa de 0,829.

ANEXO 5

Evidencia de la aplicación del instrumento

