



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



**SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA
VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN MIGUEL, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JEANS FREDDY CCAPA CHACON

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

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA
VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN MIGUEL, 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JEANS FREDDY CCAPA CHACON

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:



Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:



Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N°197-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 8033, presentado por **JEANS FREDDY CCAPA CHACÓN**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **JEANS FREDDY CCAPA CHACÓN**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- *

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes, 18 de agosto de 2025
- * Hora : 09: 00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

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



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 449-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de agosto 2025

VISTOS:

La solicitud de fecha 25 de setiembre del año en curso, presentado por el (la) **Bach. JEANS FREDDY CCAPA CHACÓN**, quien ha solicitado cambio de asesor de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, según la Resolución N° 066-2025-UI-FCA-UANCV-J Aprobación de la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, Resolución N° 206-2025-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación del INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025**; para lo cual fue asignado como asesor el Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA.

Que, mediante Resolución N° 0219-2025-UANCV-CU-R; de fecha 01 de julio de 2025 acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal al docente **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**, y en atención al principio de la primacía del estudiante, es necesario darle viabilidad los trámites; por lo tanto, es admisible el cambio de asesor.

Estando, con la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR EL CAMBIO DE ASESOR, a solicitud del (la) Bach. **JEANS FREDDY CCAPA CHACÓN**, en vía de regularización; de la tesis de investigación titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, debiendo quedar a partir de la fecha como asesor al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como nuevo **ASESOR DE TESIS** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Facultad de Ciencias Administrativas, la Comisión de Grados y Títulos, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Roberto Payó Colquehuanca
Dr. Roberto Payó Colquehuanca.
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



RESOLUCIÓN N° 206-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de mayo 2025

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-3183 de fecha 14 de mayo de 2025, del **Bach. JEANS FREDDY CCAPA CHACÓN**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JEANS FREDDY CCAPA CHACÓN**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. JEANS FREDDY CCAPA CHACÓN**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Roberto Payé Colquehuancá



RESOLUCIÓN N° 066-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 09 de abril de 2025

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-1020 de fecha 24 de marzo de 2025, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach CCAPA CHACÓN JEANS FREDDY**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados E Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, LeE de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025**; correspondiente a la Línea de Investigación ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO) presentado por el (la) **Bach. CCAPA CHACÓN JEANS FREDDY**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO RECONOCER, como ASESOR al Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA.

ARTÍCULO TERCERO DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución

Regístrese, Comuníquese y Archívese

DISTRIBUCIÓN:
Decanatura
Interesado (1)
Archivo FCA (1)
-BCQ/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

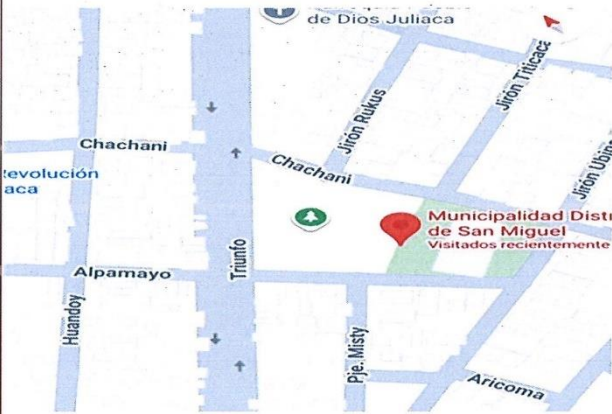
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JEANS FREDDY CCAPA CHACON
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77491573
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-7368-1221
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



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>Palacio Municipal: Av. Triunfo Nro. 730 Telf. (051) 324585 munisanmiguel-sanroman.gob.pe</p> <p>Coordenadas geográficas Latitud: 15° 28' 43" S Longitud: 70° 07' 27" O</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: San Miguel</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Abril 2025 – Julio 2025
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io)	<p>5.06.02 -Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>5.06.03 - Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Jeans Freddy Ccapa Chacon.....identificado con DNI Nro. 77491573 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

Administración y Gestión Pública

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

Satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche de la municipalidad distrital de San Miguel, 2025

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

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 07 de octubre del 2025

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Con profundo cariño, dedico este trabajo a mi padre, madre y hermana que me brindaron su constante apoyo, orientación y confianza. Su fe inquebrantable en mis capacidades ha sido fundamental para alcanzar mis metas profesionales.



AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro Creador, por el don de la existencia, por guiarme con sabiduría, fortaleza e inspiración durante todo este proceso académico y personal.

Mi reconocimiento a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, institución que me acogio en sus aulas y proporcionarme una formación académica sólida, así como las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional e integral.

A mis docentes y compañeros de la vida universitaria, quienes me acompañaron en cada etapa de este camino, compartiendo conmigo momentos de alegría y también de dificultad. Su apoyo, compromiso y confianza fueron fundamentales para mantenerme motivado y alcanzar mis metas.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Justificación del estudio.....	17

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	20
2.2. Objetivos específicos.....	20

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	21
--	----



- 3.1.1. Antecedentes Internacionales 21
- 3.1.2. Antecedentes nacionales 25
- 3.1.3. Antecedentes locales 29
- 3.2. Bases teóricas 33
 - 3.2.1. Satisfacción..... 33
 - 3.2.2. Relevancia de la complacencia en el marco del análisis. 34
 - 3.3.3. Teorías esenciales vinculadas a la complacencia. 36
 - 3.2.3. Modelo Kano 39
 - 3.2.4. Dimensiones de satisfacción..... 40
- 3.3. Marco conceptual. 43

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

- 4.1. Hipótesis general 45
- 4.2. Variables 45
- 4.3. Operacionalización de variables 46

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

- 5.1. Enfoque de investigación 48
- 5.2. Métodos aplicados a la investigación..... 48
- 5.3. Tipo de Investigación 49
- 5.4. Nivel de investigación 49
- 5.5. Diseño de investigación 49
- 5.6. Población y Muestra 50



5.6.1. Población	50
5.6.2. Muestra	50
5.7. Técnicas e instrumentos	51
5.7.1. Técnica.	51
5.7.2. Instrumento.	51
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	52
5.8.1. Confiabilidad	52
5.8.2. Validez	53
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	54
5.10. Contratación de hipótesis.....	54

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados	56
6.1.1. Niveles de satisfacción de las beneficiarias.	56
6.2. Discusión de resultados	65
CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	84
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	85
Anexo 2. Matriz de datos.....	87
Anexo 3. Instrumento(s) de investigación	89
Anexo 4. Hoja de validación del instrumento	91



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	46
Tabla 2 Estadísticas de Fiabilidad	53
Tabla 3 Test estadístico correspondiente al nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.....	55
Tabla 4 Distribución de frecuencias para el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025. 56	
Tabla 5 Distribución de frecuencias para el nivel de atributos básicos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.....	58
Tabla 6 Distribución de frecuencias para el nivel de atributos de rendimiento en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.....	59
Tabla 7 Distribución de frecuencias para el nivel de atributos atractivos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.....	61
Tabla 8 Distribución de frecuencias para el nivel de atributos indiferentes en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.....	62
Tabla 9 Distribución de frecuencias para el nivel de atributos reversos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.....	64



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de Satisfacción de las Beneficiarias.	57
Figura 2 Niveles de Atributos Básicos	58
Figura 3 Niveles de Atributos de Rendimiento.....	60
Figura 4 Niveles de Atributos Atractivos	61
Figura 5 Niveles de Atributos Indiferentes.	63
Figura 6 Niveles de Atributos Reversos.	64



RESUMEN

Este estudio tuvo como finalidad evaluar el grado de satisfacción de las beneficiarias pertenecientes al Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, correspondiente al año 2025. Bajo el enfoque cuantitativo, la investigación se ejecutó empleando el método deductivo, mediante un diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 336 beneficiarias seleccionadas a partir de una población de 2,667, según criterios previamente establecidos. Los datos fueron recabados utilizando un cuestionario estructurado, instrumento fundamental dentro de la técnica de la encuesta, validado y aplicado con el apoyo del software SPSS. Según los datos analizados, el 50.3% de las usuarias declaró sentirse "Muy satisfecha", reflejando así una valoración positiva y generalizada del programa. Mediante el coeficiente Alfa de Cronbach se determinó la confiabilidad del instrumento, resultando un valor de 0.979, que confirma su alta estabilidad y homogeneidad. Asimismo, la prueba de Chi-cuadrado arrojó un p-valor de $0.000 < 0.05$, permitiendo aceptar la hipótesis general y confirmar que existe un nivel significativo de satisfacción entre las beneficiarias. Se concluye que el Programa Vaso de Leche genera un alto nivel de satisfacción en sus usuarias, particularmente en lo referido a los atributos básicos, de rendimiento y atractivos del servicio.

Palabra clave: Beneficiarias, satisfacción, programa social, vaso de leche.



ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the level of satisfaction of beneficiaries participating in the Vaso de Leche Program of the San Miguel District Municipality, corresponding to the year 2025. Under a quantitative approach, the research was carried out using the deductive method, through a non-experimental, cross-sectional, and descriptive design. The sample consisted of 336 beneficiaries selected from a population of 2,667, according to previously established criteria. The data was collected using a structured questionnaire, a fundamental instrument within the survey technique, validated and administered with the support of SPSS software. According to the analyzed data, 50.3% of users reported feeling "Very satisfied," thus reflecting a generally positive assessment of the program. Cronbach's alpha coefficient is used to calculate the reliability of the instrument, resulting in a value of 0.979, confirming its high stability and homogeneity. Likewise, the Chi-square test yielded a p-value of $0.000 < 0.05$, allowing us to accept the general hypothesis and confirming a significant level of satisfaction among the beneficiaries. It is concluded that the Glass of Milk Program generates a high level of satisfaction among its users, particularly with regard to the basic, performance, and attractive attributes of the service.

Keywords: Beneficiaries, satisfaction, social program, glass of milk.



INTRODUCCIÓN

La complacencia de los destinatarios de los esquemas de asistencia social constituye un componente esencial en la valoración de la eficacia y efectividad de las medidas gubernamentales dirigidas hacia mitigar la inseguridad alimentaria y promover el bienestar social. En el contexto peruano, con la promulgación de la Ley N.º 24059 se dio origen al Programa del Vaso de Leche (PVL), representa una de las iniciativas más emblemáticas de asistencia alimentaria, dirigido prioritariamente a niños chicos de seis años, progenitores gestantes o lactantes e individuos en circunstancias de riesgo. Su meta es contribuir a la mejora del estado nutricional de estas poblaciones, a través de la entrega gratuita y periódica de productos alimenticios ricos en proteínas y calorías.

Sin embargo, a pesar de su prolongada vigencia, varias investigaciones han mostrado que es importante medir de forma regular el nivel y la sensación de complacencia de sus beneficiarios, como mecanismo de retroalimentación para optimizar la gestión del programa. Según López y Valencia (2019), los niveles de satisfacción permiten identificar no solo el cumplimiento de los objetivos del programa, sino también aspectos críticos vinculados con la excelencia de la atención, la distribución de los productos, la transparencia en la gestión y la percepción de balance en la distribución de los bienes.

En esta situación, el propósito de esta investigación es explicar qué tan satisfechas están las personas que participan en el programa Vaso de Leche en la jurisdicción de San Miguel, en el año 2025, tomando como base el Modelo de Kano (1984), el cual permite clasificar los atributos del servicio en dimensiones que influyen diferencialmente en la satisfacción del usuario. Esta aproximación



permitirá identificar tanto los aspectos básicos exigidos por las usuarias, como aquellos elementos que podrían generar valor añadido al servicio.

Así, el estudio no solo contribuirá con evidencia empírica para la toma de decisiones locales, sino que también se constituirá en un insumo útil con miras a generar políticas más enfocadas en la excelencia del servicio y la atención centrada en el ciudadano, en concordancia con los principios de gobernanza participativa y eficiencia administrativa que orientan la gestión pública moderna.

En este contexto, el estudio se organiza en seis secciones. El apartado I expone el problema, señalando su formulación, justificación y relevancia. A continuación, el Capítulo II establece los objetivos, tanto generales como específicos. Seguidamente, el Capítulo III desarrolla el marco teórico, examinando los fundamentos, las bases conceptuales y la estructura doctrinal. El apartado IV plantea las hipótesis, tanto la general como las específicas, junto con sus componentes y modo de aplicación. En el Capítulo V se presenta la metodología utilizada para el análisis, donde se aborda la orientación del estudio junto con los instrumentos aplicados y el tipo de investigación desarrollado, se describe la selección y conformación de la muestra así como las estrategias y recursos empleados, se explica la consistencia y precisión del instrumento, el manejo de los datos recopilados y finalmente la verificación de las hipótesis planteadas. Finalmente, el apartado VI expone los resultados, su interpretación, las críticas y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En términos globales, el bienestar de las personas beneficiarias en los programas alimentarios ha cobrado un rol importante, ya que estos programas buscan mitigar la inseguridad alimentaria y optimizar el nivel de bienestar de comunidades en situación de vulnerabilidad. A nivel internacional, diversos estudios y organizaciones han evaluado y resaltado la importancia de cómo los participantes se sienten satisfechos con la efectividad de dichos proyectos.

A nivel latinoamericano y caribeño, los planes de nutrición en las escuelas benefician a aproximadamente 80.3 millones de niños en 31 países, posicionando a la región como la segunda con mayor número de beneficiarios a nivel mundial. Estos programas han demostrado efectos positivos en la asistencia escolar, el proceso de formación, el bienestar y la alimentación de los estudiantes. Además, se ha identificado que, por cada dólar invertido en estos programas, se obtiene una rentabilidad de hasta nueve dólares. Sin embargo, persisten desigualdades en términos de alcance, relevancia y calidad de los programas entre y dentro de los países, lo que puede influir en el agrado de las usuarias del programa (Banco Interamericano de Desarrollo & Programa Mundial de Alimentos, 2024).



La excelencia en la administración y el cuidado en dichos proyectos es esencial para la complacencia de los clientes. Por ejemplo, un estudio realizado en el distrito de Santa Anita, Perú, halló una conexión positiva moderada dentro de la administración del Plan de Desarrollo de Complementación Alimentaria y el contenido de los ganadores. Esto sugiere que una gestión eficiente y transparente puede mejorar la percepción y satisfacción de quienes reciben el servicio (Universidad César Vallejo, 2023).

Asimismo, en la Municipalidad Provincial de Huaylas, Perú, se identificó una conexión relevante con la excelencia de la atención proporcionado por los proveedores conocidos y la complacencia que experimentan los clientes. Este descubrimiento subraya la importancia de ofrecer servicios de calidad para garantizar la satisfacción y, por ende, la eficacia de los programas alimentarios (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2023).

A nivel global, la crisis climática y los conflictos han exacerbado los desafíos en los sistemas alimentarios, afectando la producción agrícola y, en consecuencia, la complacencia de los destinatarios de iniciativas de ayuda alimentaria. Por ejemplo, las inundaciones en Pakistán y las crisis en Ucrania y Gaza han generado volatilidad en los precios de alimentos básicos como el arroz, incrementando la inseguridad alimentaria y afectando la percepción de eficacia de los programas de asistencia (Rodríguez, 2024).

En Sudán, la suspensión de los programas de ayuda al desarrollo exterior, como los de USAID, ha agravado la crisis humanitaria, afectando la provisión de servicios esenciales y aumentando la insatisfacción de millones de personas que dependían de esta asistencia (López, 2025).



Estos ejemplos evidencian que la complacencia de los ganadores está fuertemente vinculada a la calidad de la gestión, la estabilidad de los sistemas alimentarios y la capacidad de respuesta de los programas ante crisis externas. Por ello, es fundamental que los programas de alimentación incorporen mecanismos de evaluación continua y adapten sus estrategias para garantizar la gratificación y el confort de las poblaciones atendidas.

Instituido por la Ley N.º 24059 y ampliado mediante la Ley N.º 27470, el Programa del Vaso de Leche (PVL) constituye un programa social representativo del Perú, con la meta de suministrar una ingesta periódica de comida a poblaciones vulnerables, especialmente infantes de 0 a 6 primaveras y mujeres, para mitigar la falta de protección alimenticia y potenciar la excelencia de bienestar de sus beneficiarios (MEF, 2024).

La satisfacción de las beneficiarias del PVL es un indicador crucial para medir la efectividad e influencia del plan. Sin embargo, en los últimos años se han identificado desafíos que podrían afectar negativamente esta percepción. Por ejemplo, en marzo de 2024, se reportó un caso de intoxicación masiva en estudiantes del instituto Gamaliel Churata en Puno, debido a la distribución de conservas adulteradas dentro del programa Qali Warma. Este incidente, que implicó corrupción y falta de control en la cadena de suministro, puso en evidencia vulnerabilidades en los programas de alimentación social del país (El País, 2024).

Aunque no se han reportado incidentes similares en el PVL, la existencia de problemas en programas análogos genera inquietudes respecto a la excelencia y la protección de los artículos distribuidos. Además, la persistencia de altos índices de pobreza y desnutrición en Perú resalta la necesidad de fortalecer y supervisar adecuadamente estos programas sociales (INEI, 2023).



Por lo tanto, estimar el nivel de satisfacción de las participantes del PVL en el gobierno local de San Miguel permitirá detectar puntos para mejorar, asegurar que las intenciones del plan se lleven a término y fortalecer la fe de la comunidad en la gestión pública de este tipo de iniciativas.

El programa a nivel local, es una iniciativa clave para la alimentación de poblaciones frágiles, en particular los infantes y las féminas en gestación. Sin embargo, a pesar de su importancia, se han identificado diversas dificultades en su implementación que afectan el grado de complacencia de las participantes. Actualmente, el programa atiende a 2,667 beneficiarias, quienes han manifestado preocupaciones. En cuanto a la excelencia y diversidad de los artículos proporcionados. Asimismo, se han reportado constantes retrasos en la distribución y una comunicación deficiente entre las autoridades municipales y las beneficiarias, lo que genera desinformación y descontento en la población atendida.

Las causas de estos problemas pueden estar relacionadas con deficiencias en la gestión logística del programa, lo que provoca demoras en la entrega y afecta la frescura de los productos. También se identifica la falta de vías de interacción efectivas, lo que impide que las beneficiarias puedan expresar sus inquietudes y recibir información clara sobre los procedimientos del programa. Además, la vigilancia y regulación de la excelencia de los productos parecen ser insuficientes, permitiendo que en algunos casos se entreguen alimentos en condiciones inadecuadas. La carencia de formación en los empleados responsable de la gestión y reparto del proyecto también podría contribuir a estas deficiencias operativas.

Si estas dificultades no son atendidas oportunamente, es probable que la insatisfacción de las beneficiarias continúe en aumento, lo que podría generar un desinterés en la participación en el programa. Esto, a su vez, podría afectar la



nutrición de las poblaciones beneficiarias, comprometiendo el propósito central del PVL. Asimismo, una percepción negativa del programa podría impactar en la confianza hacia las autoridades municipales, debilitando la legitimidad de sus acciones y reduciendo el apoyo a futuras iniciativas sociales.

Para evitar estos efectos negativos, es necesario implementar medidas correctivas que permitan mejorar la gestión del programa. Una de las acciones prioritarias es optimizar la planificación y distribución de los productos, asegurando entregas puntuales y en condiciones óptimas. También se requiere establecer mecanismos efectivos de comunicación con las beneficiarias, como reuniones informativas periódicas o líneas de atención, que permitan conocer sus necesidades y preocupaciones de manera directa. Además, se debe reforzar la supervisión en cada fase del procedimiento, a partir de la determinación de los bienes hasta su distribución, para asegurar el cumplimiento de los criterios de excelencia. Finalmente, la formación del equipo que participa en la administración es esencial el plan para incrementar su eficacia y contestación a las demandas de la población beneficiaria.

La puesta en marcha de estas estrategias permitirá fortalecer el PVL en la Municipalidad Distrital de San Miguel, garantizando que las 2,667 beneficiarias reciban un servicio adecuado y de calidad. Con ello, no solo se incrementará la satisfacción de las usuarias, sino que se contribuirá a mejorar la seguridad alimentaria y la confianza en la gestión municipal.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cómo es el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025?



1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cómo es el nivel de atributos básicos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025?
- ✓ ¿Cómo es el nivel de atributos de rendimiento en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025?
- ✓ ¿Cómo es el nivel de atributos atractivos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025?
- ✓ ¿Cómo es el nivel de atributos indiferentes en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025?
- ✓ ¿Cómo es el nivel de atributos reversos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025?

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación se sustenta teóricamente en el esquema que Kano (1984) propuso sobre la satisfacción del usuario, el cual clasifica los atributos del servicio en cinco categorías: atributos básicos, de rendimiento, atractivos, indiferentes y reversos. Este modelo es ampliamente utilizado en estudios sobre percepción y calidad del servicio, ya que permite comprender cómo las características del programa influyen en la satisfacción de las beneficiarias.



Asimismo, se respalda en los principios de la gestión pública orientada a la eficiencia y calidad del servicio (Osborne & Gaebler, 1992), los cuales enfatizan la importancia de diseñar políticas sociales basadas en la solución a las verdaderas demandas de la gente. En el marco de programas de asistencia alimentaria, diversos estudios han señalado que la percepción de los beneficiarios está directamente relacionada con factores como la excelencia del inventario y la celeridad para entregarlos y la comunicación institucional (Kotler & Keller, 2016). Por lo tanto, este estudio no pretende solamente averiguar la percepción de satisfacción de los individuos que forman parte del proyecto Vaso de Leche en la jurisdicción de San Miguel, sino que también contribuirá al desarrollo teórico en relación con la eficacia de los planes comunitarios y su influencia en el bienestar de la población vulnerable.

Este estudio posee una base útil para su explicación relevante, ya que permitirá conocer el nivel de satisfacción de las 2667 beneficiarias del Programa del Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de San Miguel, proporcionando información clave para la mejora de su gestión. En términos operativos, el estudio contribuirá a identificar las principales deficiencias en la entrega del servicio, tales que la excelencia y volumen de los artículos entregados, la exactitud en el envío y la percepción sobre la organización del programa. Esto permitirá a los responsables municipales tomar decisiones basadas en evidencia, optimizando la distribución de los recursos y mejorando la excelencia de la prestación proporcionado. Igualmente, la valoración de la complacencia de las beneficiarias facilitará el diseño de métodos de optimización constante y permitirá fortalecer la transparencia en la administración del programa, asegurando que cumpla con sus objetivos de asistencia alimentaria. Finalmente, este estudio será una herramienta útil para otras



municipalidades que administran programas similares, ya que sus resultados podrán servir como referencia para la puesta en marcha de métodos óptimas en la supervisión de programas sociales.

La razón para usar este método de estudio es que preferimos un enfoque cuantitativo. Esto nos ayuda a medir exactamente qué tan satisfechas están las 2667 beneficiarias en el programa Vaso de Leche en San Miguel. Este método simplifica el estudio numérico de los registros obtenidos, brindando resultados objetivos y generalizables. Asimismo, se adopta un género de estudio aplicado, debido a que los hallazgos no solo aportarán al conocimiento teórico sobre la satisfacción en programas sociales, sino que también tendrán una aplicación práctica en la optimización de la administración del software. El esquema de segmento longitudinal no teórico es apropiado ya que se recopilará datos en un simple instante sin manipular variables, permitiendo describir la condición presente de la aplicación. El nivel descriptivo es pertinente, ya que el propósito es conocer el grado de satisfacción de aquellos que adquieren la ayuda, pero sin evaluar por qué algunas cosas generan dicha satisfacción. El enfoque cognitivo orienta el análisis, basándose en nociones esenciales acerca de la satisfacción y calidad en los esquemas de asistencia comunitaria para analizarlos en el contexto específico del programa social. Para la obtención de información, se utilizará la metodología de sondeo, utilizando un test estructurado que permitirá adquirir datos exactos acerca de cómo las clientes perciben la prestación en relación a la prestación recibida. Esta metodología asegura la adquisición de información fiables y representativos, fundamentales para proceso de adopción de resoluciones basadas en evidencia y la optimización del proyecto.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Conocer el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Describir el nivel de atributos básicos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.
- ✓ Describir el nivel de atributos de rendimiento en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.
- ✓ Describir el nivel de atributos atractivos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.
- ✓ Describir el nivel de atributos indiferentes en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.
- ✓ Describir el nivel de atributos reversos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Romero (2024) en un análisis: "Grado de complacencia popular en cuanto a las prestaciones de la municipalidad. Situaciones de comunidades campestres y metropolitanas en Guayaquil, Ecuador" Esta disertación de doctorado lleva la finalidad es medir la satisfacción respecto a los servicios que el municipio ofrece en una determinada área combinada de áreas urbanas y rurales de Guayaquil. El propósito es definir la lealtad de la población con respecto a los funcionarios públicos que gestionan el distrito. Con el fin de una evaluación académica que facilitó el avance en los estudios acerca sobre la conformidad y la devoción. El esquema de fórmulas modulares (SEM), que es acompañado con el Índice Nacional de Agrado, es la técnica empleada del Cliente (ACSI), propuesto por Fornell & Larcker (1981), quienes sugieren que este índice permite examinar las relaciones causales entre la calidad esperada, la calidad percibida, el valor percibido, la satisfacción y la lealtad. El modelo se fundamenta en las intenciones de los propósitos previos que los ciudadanos presentan con relación a las prestaciones estatales que la Municipalidad de Guayaquil brinda en las zonas



urbanas y rurales seleccionadas para el estudio (efectividad proyectada). Los residentes de tales zonas hacen uso de estos recursos y valoran su condición tomando en cuenta diversos componentes que constituyen la superioridad observada. De este modo, la calidad prevista y la calidad escrita están relacionadas con el provecho que los residentes.

Rodríguez (2023) elaboró el trabajo con el nombre de "Agrado de los alumnos con respecto a los procedimientos para la creación de la investigación académica", que tenía como finalidad caracterizar la complacencia de los alumnos del nivel pregrado del Instituto en Odontología respecto a los procedimientos que intervienen en la redacción de la disertación. El análisis fue de carácter holístico y contó con la participación de 68 estudiantes de la Institución Investigativa del Norte que se graduaron en el año 2021. La recopilación de informes se llevó una métrica que recolectó las vivencias en términos de los estudiantes en relación con diversos aspectos del proceso de elaboración de la disertación, como la apreciación, la habilidad, la estimación, el entorno mental, las expectativas y el estímulo de habilidades del trabajo final. Los elementos se evaluaron de acuerdo con el rendimiento académico, la carrera científica y la clase de los estudiantes. Se observó que la satisfacción general de los alumnos es elevada, con una media de $65,78 \pm 4,29$ (entre 57 y 78), lo que se clasifica como "regular". Se notó que las mujeres mostraron un grado de aceptación un poco superior, si bien la variación no resultó ser analíticamente notable ($p > 0,05$). En cuanto a las dimensiones específicas, se lograron fueron: $2,08 \pm 0,76$ en vigilancia y $2,05 \pm 0,66$ en el entorno mental, $4,15 \pm 0,23$ en esperanzas, $1,92 \pm 1,17$ en términos de medios. Para la evaluación de la, $2,81 \pm 0,86$ y en cuanto a competencias, $3,73 \pm 0,91$ teoría. En conclusión, los estudiantes consideran su conformidad con los métodos de



progreso teórico como "media", con una calificación inferior a la esperada. No se descubrió una relación importante en cuanto al nivel de complacencia con la realización de exposición y las cualidades sociales o formativas de los estudiantes.

Marcías et al. (2022) llevaron a cabo un estudio titulado "La complacencia del consumidor y la excelencia del trato en el rubro de ferretería en Ecuador", con la finalidad de examinar el nivel de complacencia del usuario y la excelencia de la labor en este ámbito en Ecuador. La perspectiva del análisis comparativa, a través de la técnica de investigación informática. Para seleccionar el material a tratar, se realizó un análisis bibliográfico acerca del asunto, empleando criterios como la relevancia, aplicación, lenguaje, sitio de origen y año de entrega (entre 2015 y 2020). Las fuentes de información se obtuvieron de bases de información académicos y páginas web especializadas confiables. Después, Se llevó a cabo un estudio de material de las referencias artísticas recolectadas. Como resultado de esta indagación, se realizó un análisis bibliométrico que posibilitó establecer que, de una cantidad de 25 piezas examinadas a nivel estatal y global, ocho fueron escogidas para el examen, debido a que realizaban con mayor precisión los objetivos del análisis. Los resultados demostraron que se es posible conceptualizar la excelencia de la atención, según diversos autores, tales como un procedimiento, un mecanismo, una táctica o una demanda. Satisfacer las demandas de los usuarios es la meta definitiva de la excelencia en la atención. Con el fin de resumir, el servicio de calidad se ha convertido en una herramienta fundamental para las empresas del sector ferretero. Adaptada a lo que se pide específicas de alguna, posibilita la consecución de las metas de cumplir con las necesidades de los clientes y desempeña una función esencial en la sostenibilidad de las compañías en la industria de competencia.



Romero et al. (2021) en su estudio "Condición de trabajo y bienestar empresarial de los dentistas en Cartagena de Indias, Colombia", que tuvo como finalidad examinar la conexión respecto al bienestar en el trabajo y las circunstancias profesionales de los dentistas en Cartagena, Colombia. El análisis adoptó un enfoque descriptivo transversal y se fundamentó en un conjunto no aleatorio de 107 profesionales del tratamiento dental universal que trabajaban de manera independiente en establecimientos sanitarios en el transcurso del 2016. Se diseñó y aplicó una entrevista para explorar la complacencia en el trabajo, los factores sociales y sociales y las condiciones de empleo. Los resultados mostraron que el 55,1% de los doctores dentales estaban felices en su empleo; no obstante, de esta agrupación, el 62.6% fue descontento con la retribución que recibió y el 75.7% manifestó desilusión respecto a las condiciones del ámbito laboral. Asimismo, se encontraron asociaciones estadísticamente significativas de la alegría en el trabajo y elementos como tener menos de 44 años ($p = 0,003$), varones ($p = 0,007$) y la condición de matrimonio de casado ($p = 0,038$). También se encontraron vínculos relevantes del tiempo de empleo y las circunstancias laborales ($p = 0,016$), la remuneración recibida ($p = 0,000$), la competencia profesional ($p = 0,001$) y el hecho de haber estado desempleado en cierto instante ($p = 0,034$). En resumen, se observa el bienestar de los expertos en odontología, la observancia y las normas del trabajo de las metas afectadas por factores que generan una percepción desfavorable, lo que indica que el bienestar de los dientes en la zona no es la más ventajosa en el ahora. Se recomienda llevar a cabo estudios más exhaustivos a fin de descubrir las raíces de dicho desafío y tomar decisiones gubernamentales que se ocupen del porvenir de la industria.



Gonzales (2021) en su análisis "Agrado de los alumnos y enseñanza en línea en una universidad ecuatoriana en el transcurso del Covid-19, 2021." Este análisis tuvo como propósito principal determinar la relevancia respecto a la conformidad de los docentes y la instrucción virtual de estudiantes en medio de la pandemia del Covid-19 dentro de una institución educativa de Ecuador durante el año 2021. El esquema técnico implementado resultó usado, computacional, no conceptual y con una perspectiva integral y no teórico. La población propósito de estudio estuvo formado con 70 estudiantes de licenciatura de una institución educativa de Ecuador en el año 2021. El enfoque empleado para la recopilación de información fue el análisis en línea, aplicada a través de Google Forms. Cada uno de los participantes llenó el formulario en cerca de diez minutos, empleando un par de aparatos verificados y avalados. Para garantizar la protección de los instrumentos, se llevó a cabo un ensayo piloto en la que se empleó el índice de Cronbach, hallando los hallazgos de protección fueron 0,928 para la encuesta educativa digital y 0,947 en el test de complacencia de los estudiantes. Los resultados de la indagación desvelaron que existe una sólida asociación entre la enseñanza digital y la adecuada de los estudiantes, igualmente de forma general como en cada una de sus dimensiones. La vinculación obtenida fue de 0,997, esto señala una conexión favorable es muy elevado Rho de Spearman. En resumen, a medida que el aprendizaje digital se vuelve más presente, también aumenta la complacencia de los estudiantes.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Chávez (2023) realizó el estudio denominado "Elementos que determinan la conformidad de los beneficiarios del plan de recipiente de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023". La meta principal de esta indagación consistió en



detectar y describir los componentes que tienen un impacto en la complacencia de las mujeres que se benefician del plan. Se clasificó el análisis en calidad de aplicada, de una concentración cuantitativa y un grado específico, con un modelo de segmento longitudinal no teórico. La comunidad en cuestión se compone de 4,614 beneficiarias del plan de alimentación, divididas en cuatro áreas; de estas se eligió una alternativa estratificada teóricamente de 355 implicados. Con el fin de la recopilación de información, se implementó una encuesta compuesta por un formulario de 20 cuestiones. Los resultados revelaron que los factores que determinan la satisfacción de las mujeres beneficiarias comprenden: la asistencia que se brinda por medio de conversaciones o WhatsApp, que cuenta con un índice de alegría del 100% (Sección 27); la calidad del entorno de almacenamiento de las comidas (82.7%, Sección 23); las condiciones en la entrega de comida (82.5%, Tabla 21); la excelencia de los productos proporcionados (80.6%, Tabla 18); los canales de atención utilizados (76.1%, Ilustración 14); y el cronograma de servicio (71.8%, Tabla 15). De manera general, se notó que el 60.6% de las beneficiadas están contentas, a la vez que el 39.4% afirman totalmente complacencia (ver Tabla 29). Para concluir, es posible decir que el nivel de satisfacción en las participantes del plan es ligeramente moderado.

Cabanillas e Irene (2023) llevaron a cabo la investigación que se denomina "Grado de complacencia de los usuarios del proyecto de Vaso Leche en el distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021", enfocada en analizar el nivel de bienestar de los asistentes del proyecto social Vaso de Leche en 2021, separando a los consumidores complacidos de los que no lo están. Dicho estudio se encuentra en el contexto de un estudio numérico, utilizando un enfoque explicativo y no teórico. La recolección de informes se realizó mediante encuestas organizadas utilizando



una dimensión de Likert de varias escalas creado concretamente para determinar el índice de complacencia de los favorecidos. Antes de ser aplicado a, el examen fue verificado por expertos en la materia. una gráfica aproximada de los habitantes de la comunidad, que abarca 6340 beneficiarios, principalmente infantes de 0 a 6 años, mamás en embarazo y niños durante la infancia materna, ancianos e individuos que padecen tuberculosis. El conocimiento se procesó empleando el software matemático SPSS, lo que permitió la exploración de los hallazgos a través de gráficos y diagramas. Las repercusiones de la investigación indicaron que existe una relación positiva entre la complacencia de los ganadores y la colocación en marcha del Plan Vaso de Leche, indicando que la gran parte de los ganadores expresaron complacencia mediante el proyecto y su administración estatal, lo cual ayudó a optimizar la excelencia de su nutrición.

Calvijo (2023) desarrolló la tesis titulada "Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las dirigentes de los consejos del municipio de San Jacinto, Tumbes – año 2023", el fin de definir el estándar de complacencia de las líderes de los consejos respecto al Método Vaso de leche en la mencionada jurisdicción. El análisis, de enfoque cuantitativo y carácter explicativo, utilizó un esquema no teórico, transversal y prospectivo. El equipo de investigación estuvo conformado por 38 líderes, seleccionadas bajo los parámetros de integración y rechazo, se les realizó un test revisado. Los resultados mostraron que, en cuanto a la rapidez, el 53% de las administradoras mostraron un grado de complacencia estándar, el 45% un estándar inferior y solo el 3% un nivel alto. En el aspecto de excelencia, el 58% expresó una satisfacción estable; el 37% reducido y el 5% elevado en lo que respecta al cuidado, el 58% indicó una complacencia invariable, el 39% se reduce y el 3% aumenta. En cuanto a distribución, finalmente, el 68% del total de las



administradoras manifestó una complacencia constante, el 32% disminuye y no hay casos de un grado elevado. En conclusión, la condición promedio de aceptación, mientras que el 37% lo tuvo bajo; no hubo ningún registro de grados elevados.

Padilla (2022) realizó el estudio titulado "Valoración de los favorecidos por el programa de 'Vaso de Leche' de Coishco - Ancash, 2022", con el fin primordial de describir el grado de complacencia de los participantes del proyecto en el área de Coishco a lo largo del 2022. El estudio, categorizado en calidad de esencial y con un esquema descriptivo simple, incluyó una colección de 268 beneficiarias seleccionadas a través de un sencillo análisis numérico randomizado. La recopilación de informes se realizó mediante inspecciones empleando un formulario de cuestiones cerradas utilizando una Escala de Likert, compuesto por 26 ítems que midieron la satisfacción en dimensiones como excelencia, exactitud, cuidado y reparto. Se estableció la legitimidad del dispositivo mediante el juicio de expertos, y se valoró la seguridad usando la medida habitual de Cronbach. Los hallazgos indicaron que la gran parte de los consumidores mostraron contentura con la prestación ofrecido por el "Vaso de Leche", destacando especialmente la distribución del artículo de hojas previamente preparadas.

Silva et al. (2021) en su estudio "El programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión – Yanahuanca - Pasco, 2020". Este esquema de comunidad cuenta como propósito es asegurar una provisión periódica de comida para una comunidad beneficiada en circunstancias de desamparo y desamparo grave. En el año 2020, el proyecto se implementó en la entidad Provincial Daniel Alcides Carrión, ubicada en Yanahuanca - Pasco, debido a una entrega de fondos económicos del Estado Estatal, que llegó hasta 296,539.20 soles. La meta principal de esta tesis fue



analizar la correlación respecto al bienestar de los integrantes del programa envase de leche y aspectos como el suministro de bienes, la excelencia de estos, el servicio de asistencia recibida y la cobertura del proyecto en el distrito aludido. La investigación se destacó por su punto de vista. correlativo-transversal, utilizando un esquema no experimental, lo que posibilitó comprender el grado de vínculo o conexión entre múltiples conceptos, clases o elementos en un entorno específica. El equipo de evaluación estuvo compuesto por los ganadores del plan en el año 2020, con una selección de 298 miembros elegidos a través de sondeo randomizado sencillo teórico. Para la obtención de cifras, se empleó el mecanismo de encuesta, la cual facilitó la obtención de material en cuanto a la percepción que tienen los miembros respecto al efecto del proyecto en su grado de complacencia.

3.1.3. Antecedentes locales

Calle (2024) en su estudio "Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas", cuyo propósito era establecer la interacción con la máxima calidad de atención y la comprensión del cliente en dicha municipalidad. El estudio empleó un método numérico, con un alcance detallado - de correlación y un esquema de segmento longitudinal no teórico. La población estuvo compuesta por 2,489 habitantes del distrito de Cabanillas, un grupo de categoría dentro de un grupo probabilístico de 307 participantes entre 20 y 64 años. Se empleó el procedimiento del sondeo, usando dos sondeos, una para cada factor, que han sido revisadas por valoración realizada por expertos y con un alto nivel de seguridad conforme al estándar de Cronbach (0.916 y 0.914). Los hallazgos evidenciaron un vínculo relevante dentro de la máxima calidad en el servicio y la plenitud del usuario, con un valor p de 0.000 y un indicador de Spearman de 0.817. El 92.8% Los clientes evaluaron la excelencia de la prestación



como de grado estándar. Mientras que el 74.9% expresó que asimismo la complacencia del cliente es de grado moderado. Se deduce que hay una correlación sólida y beneficiosa respecto a las dos factoras, lo que indica que a medida que avanza la superioridad de la atención, la complacencia de la persona. No obstante, se determinó que los dos escalones resultan recursos; esto señala la necesidad urgente de implementar acciones progresivas para mejorar la credibilidad y complacencia en el municipio.

Condori (2024) elaboró la tesis titulada "Rendimiento profesional y la satisfacción del usuario en la gestión de fiscalización de impuestos de la Municipalidad de San Román, 2022", cuyo fin fue Establecer el vínculo del rendimiento profesional y la complacencia del usuario en esa empresa. El procedimiento empleado fue de orientación numérica, con un tratado detallado-conexión y un esquema de segmento longitudinal no teórico. La población de estudio incluyó a 77,206 contribuyentes, y usando un método estadístico de análisis probabilístico, se obtuvo una muestra de 383 contribuyentes. La metodología que se utilizó para la recolección de información fue la metodología del sondeo y dos encuestas utilizando la métrica Likert, que resultaron validadas por el criterio de especialistas y su credibilidad se evaluó usando el símbolo de Cronbach. Los resultados demostraron una conexión moderadamente conforme a ($r=0.674$) positivo la métrica Spencer de Rho Asimismo, el 81.2% de los participantes estimó que la productividad laboral es estable, mientras que el 75.5% asimismo evaluó la complacencia del usuario como adecuada. La conclusión del estudio indica un vínculo significativo y favorable del éxito en el desempeño laboral y el bienestar personal usuario tributario, evidenciando que, cuanto mayor sea la mejora en el



desempeño de los trabajadores, más elevada será la satisfacción de los usuarios tributarios.

Roa y Amanqui (2023) realizaron el estudio titulado "La excelencia de la asistencia y la complacencia del cliente en las farmacias del hospital sanitario La Revolución, Juliaca - 2023" con la finalidad de analizar la vinculación entre el cumplimiento del tratamiento y la excelencia de atención en el centro de salud La Revolución. El estudio contó con un esquema no teórico, detallado, vinculado y con un esquema amplio. Se hizo uso de un análisis probabilístico intencional, con una muestra de 364 pacientes del establecimiento de cuidados. Se empleó el indicador para realizar la evaluación de los informes de Alfa de Cronbach, el SPSS 24 y Excel con el fin de la seguridad, comprobación y ordenación de las consultas. Los descubrimientos señalaron que el noventa y cuatro por ciento de los consumidores señaló que "constantemente" obtenían un trato cordial y amable por parte de los empleados de salud, en cambio, únicamente un 2% comentó que no entendió las instrucciones del doctor. En cuanto a la excelencia del trato en el establecimiento farmacéutico, el 78% de los compradores valoró que "El sector de la alimentación está organizado y limpio", y el 67% indicó que "el el asesoramiento de atención médica tiene los aparatos y materiales necesarios para la atención".

Coaquira (2022) en su análisis "Agrado de los integrantes de la iniciativa de vaso de leche en la ciudad de Puno, 2022", La finalidad primordial era analizar el efecto del Plan Vaso de Leche en la complacencia de los clientes de esa municipalidad. La investigación se centró en un conjunto de 4,143 beneficiarios, empleando una muestra de 30 personas seleccionados mediante un estudio simple randomizado y teórico. El estudio, de orientación numérica, descriptivo y secuencial, empleó un modelo de segmento longitudinal y no clínico. Se utilizó un



formulario con dimensión para recopilar información Likert (Nunca, Casi rara vez, rara vez, casi constantemente, en todo instante) que midió la conexión del programa y la satisfacción de los beneficiarios. Se utilizó el método de relación de Spearman para estudiar la frecuencia de los factores. Para concluir, se evidenció que el Plan Vaso de Leche cumple las necesidades del componente, donde la calidad excepcional del artículo y la complacencia del respaldo son los elementos fundamentales que lo hacen un plan eficaz.

Vilca (2021) realizó el análisis llamado "Grado de complacencia al utilizar el sistema Kahoot y desempeño educativo en la materia de Educación Social entre los alumnos del primer y segundo ciclo del nivel secundario de la escuela Secundaria Emanuel, situada en el municipio Pomata, Chucuito, Puno, durante el año 2020". El fin principal se buscó establecer la relevancia respecto al grado de agrado en el empleo del sistema Kahoot y el desempeño en el ámbito educativo en Estudios Psicológicas de los estudiantes de secundaria. La organización del análisis fue no teórico y transitoria, dentro del enfoque cuantitativo, con un grado de conexión descriptiva, empleando el enfoque teórico e teórico. La colectividad se conformó por 49 estudiantes. Se empleó el método de sondeo y un formulario para analizar el grado de complacencia, al tiempo que el desempeño educativo se examinó por medio de evaluación y un cuadro de calificaciones. Los reportes se utilizaron los datos hasta octubre de 2023. Los datos específicos indicaron que el 59% de los estudiantes expresaron un elevado grado sobre complacencia al utilizar Kahoot, aunque el 42% llegó a la cadencia de "Propósito anticipado" en su desempeño educativo. La conexión de Spearman mostró una tasa de 0.327, que tiene una significación de 0.009, lo que evidenció un vínculo directo entre las variables, permitiendo Abordar la teoría nula y admitir la teoría amplia de análisis.



3.2. Bases teóricas

3.2.1. Satisfacción.

Concepto:

Según el Modelo de Kano et al., (1984), como la opinión de las personas usuarias acerca de sus aspiraciones en torno a la distribución, superioridad y gestión del atendimento, diferenciando entre aspectos que generan insatisfacción cuando están ausentes y aquellos que pueden sorprender positivamente al ser incorporados.

Según Kano et al., la satisfacción del usuario no solo depende del cumplimiento básico de las expectativas, sino también de la capacidad del servicio para generar experiencias positivas inesperadas

La complacencia del usuario representa la percepción de alegría o desilusión que se produce al cotejar la eficiencia de una asistencia o item con las esperanzas de la clientela (Kotler, P., & Keller, K. L. 2016).

El gozo es una condición afectiva que resulta de valorar la ingesta. en relación con las expectativas iniciales del consumidor (Aldlaigan, A. H., & Buttle, F. A. 2002).

La alegría del comprador deriva del análisis entre las esperanzas previas a la adquisición y la experiencia real de uso del producto o servicio (Homburg & Giering, 2001).

Según Fornell (1992), la complacencia es la valoración global del rendimiento de lo ofrecido, fundada en la confrontación con las demandas del usuario.



3.2.2. Relevancia de la complacencia en el marco del análisis.

El valor de la conformidad dentro del contexto del estudio se sostiene en su capacidad para proporcionar información clave en conexión a la eficiencia y calidad de las atenciones o productos ofrecidos por una entidad, lo que repercute directamente durante el proceso de tomar resoluciones y el progreso continuo de las entidades.

1. Valor de logro a nivel corporativo

La satisfacción del consumidor, habitante o persona es un indicador directo del éxito de los servicios que presta una organización. En el marco de instituciones gubernamentales, como escuelas, centros de salud o municipalidades, la complacencia posibilita valorar si los medios y labores que se han realizado para brindar atenciones satisfacen lo que la gente beneficiosa espera. La complacencia, en este caso, funciona como un indicador directo de cómo sus directrices e iniciativas impactan si una ciudad quiere fomentar dicho manejo y elevar el ánimo que tienen sus clientes o consumidores.

2. Optimización de la excelencia del servicio

Dentro del sector público de una localidad o en un establecimiento de atención médica, La complacencia de los clientes tiene una íntima vinculación con la calidad del servicio. Cuando los ciudadanos perciben que los recursos estatales satisfacen sus expectativas y necesidades, lo cual produce protección en las instituciones y propicia una sensación favorable. Asimismo, el seguimiento constante del bienestar permite a las organizaciones la identificación de Zonas en las que se debe optimizar, elaborar planes de corrección y asegurar que se sigan cumpliendo las



demandas de los ciudadanos, aumentando así la claridad del gobierno y la efectividad.

3. Fidelidad y seguridad en las entidades

La conformidad de los usuarios no solo refleja su percepción sobre la calidad del servicio, sino que además tiene un impacto en su fidelidad y seguridad respecto a la organización. En investigaciones centradas en entidades públicas, es fundamental garantizar que los clientes no solo estén contentos con los servicios brindados, sino que además fomenten una seguridad a largo plazo en la entidad. Una población complacida está más dispuesta a cooperar con las campañas de la municipalidad, honrar los procedimientos administrativos e involucrarse en acciones comunitarias, lo cual contribuye al fortalecimiento de la gestión y al desarrollo local.

4. Análisis para la adopción de decisiones

La complacencia brinda una contestación significativa a los dirigentes y directores de entidades gubernamentales. Utilizando los datos logrados mediante el análisis de la investigación de complacencia, los dirigentes tienen la capacidad de detectar carencias en las prestaciones, modificar sistemas y reasignar medios para cumplir con las necesidades más apremiantes de la colectividad. Esto es esencial en una disertación científica para demostrar cómo la satisfacción del cliente se transforma en un soporte de progreso constante y contribuye a autorizar cambios o apuestas particulares dentro del ámbito analizado.

5. Importancia para la prosperidad de la ciudadanía

Bajo circunstancias como las de una localidad o un lugar sanitario, La complacencia de los usuarios tiene una relación crucial con el bienestar

ciudadano. La excelencia de los recursos estatales, médicos o formativos tiene un efecto en el confort individual. Por lo tanto, garantizar la complacencia no es únicamente una cuestión de eficiencia gubernamental; además igualmente de responsabilidad social. Examinar el bienestar en este tipo de entornos posibilita enfatizar los elementos en los que las medidas aplicadas pueden perfeccionar directamente la calidad de vida del público.

6. Evaluación del desempeño y el entusiasmo de los empleados

En investigaciones que examinan la conexión entre el rendimiento laboral del equipo y la satisfacción de los usuarios, como en el contexto de una oficina fiscal o de una clínica en una institución sanitaria, se evidencia cómo la visión del cliente es capaz de manifestar el grado de entusiasmo, deber y profesionalidad del equipo. La complacencia es un indicador indirecto de la habilidad del equipo para brindar prestaciones eficaces y accesibles, al igual que de su desempeño.

3.3.3. Teorías esenciales vinculadas a la complacencia.

1. Teoría de la Desconfirmación de Presunciones

El Concepto de la Desconfirmación de Presunciones es una de las más utilizadas para detallar la gratificación del consumidor o cliente en diferentes atenciones. Planteada por Oliver (1980), argumenta que la complacencia es el producto de una evaluación de las aspiraciones anteriores del cliente y el rendimiento que se percibe de la atención o producto. Si el rendimiento percibido excede las aspiraciones, se genera complacencia favorable; si no las cumple, se produce insatisfacción

- **Implementación en el análisis:** Esta teoría resulta beneficioso para examinar la manera en que las esperanzas previas de los clientes (como



las de una asistencia estatal, por ejemplo) afectan su grado de alegría después de haber utilizado el recurso.

2. Teoría de la Equidad

La teoría de la equidad de Adams (1963) postula que la satisfacción laboral se basa en una comparación social. Los individuos evalúan la relación entre sus esfuerzos y recompensas en comparación con los de otros; la percepción de igualdad en esta relación conduce a la satisfacción, mientras que la desigualdad genera insatisfacción.

- **Implementación en el análisis:** En el marco de un estudio que trata acerca de la complacencia en los servicios estatales, la sensación de igualdad puede estar relacionada con la manera en que los habitantes valoran las acciones del ayuntamiento en comparación con las prestaciones que obtienen.

3. Teoría de las Necesidades Humanas

La Estructura de los Requerimientos Humanos de Maslow (1943) dice que la complacencia de los seres humanos se alcanza al cumplir cinco tipos de necesidades de manera progresiva: necesidades vitales de bienestar corporal y amparo., comunitarios, de autoestima y de logro personal. En cuanto a la complacencia del cliente, es posible utilizar esta convicción para examinar cómo los productos proporcionados satisfacen las demandas básicas y altas de las personas.

- **Implementación en el análisis:** En investigaciones que examinan la complacencia en los recursos sanitarios o enseñanza, esta hipótesis podría ser útil para ilustrar cómo el cumplimiento de las demandas afecta la complacencia del cliente con estas prestaciones.



4. Estructura de los elementos de Herzberg (instrucción y cuidado)

La teoría de los dos factores, propuesta por Herzberg et al. (1959), postula que la satisfacción laboral depende de factores motivadores, mientras que la insatisfacción surge de la carencia o insuficiencia de ciertos factores de higiene. Los factores de motivación incluyen logros, aceptación y responsabilidad, en tanto que los aspectos de protección abarcan las circunstancias de trabajo, la regulación corporativa y el sueldo.

- **Implementación en el análisis:** Esta noción es importante para investigaciones acerca del bienestar en el trabajo o en la propuesta de prestaciones estatales, ya que facilita la comprensión acerca de las situaciones físicas del ambiente de empleo o atención influyen en la complacencia de los trabajadores o miembros.

5. Teoría de conducta de los consumidores

Kotler y Keller (2016) en su trabajo acerca de mercadeo, resaltan que la complacencia es una idea esencial en el comportamiento del cliente. Los mismos afirman que la conformidad del comprador tiene lugar en el momento en que las expectativas anteriores se cumplen con las vivencias de hábitos. La complacencia es clave para la adhesión, la repetición de las compras y las sugerencias favorables. Esto igualmente es aplicable al ámbito de los servicios estatales.

- **Implementación en el estudio:** Esta hipótesis es particularmente valiosa en investigaciones que estudian la lealtad del usuario el nivel de satisfacción de los clientes en servicios públicos, como es la conformidad del contribuyente en el municipio.

6. Estructura de la Calidad de Servicio (SERVQUAL)

La Teoría de SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman et al. (1988), determina el cumplimiento del cliente como la diferencia respecto a las aspiraciones del consumidor y la impresión que obtiene del producto proporcionado. Este esquema reconoce varias unidades fundamentales que determinan el nivel de una prestación: tangibilidad, confiabilidad, habilidad de reacción, seguridad y percepción.

- **Uso en el análisis:** En investigación que analizan la superioridad de prestación, ya sea en entidades gubernamentales o privadas, la idea es provechosa para desintegrar las dimensiones que tienen la capacidad de influir en la complacencia del usuario y su perspectiva del servicio que ha obtenido.

3.2.3. Modelo Kano

Modelo creado por por Noriaki Kano en 1984, se trata de un instrumento teórico que se emplea para analizar y clasificar las aspiraciones y opiniones de los clientes en relación a un producto o prestación. Este modelo es ampliamente aplicado en estudios de contenido y excelencia de la atención, ya que permite identificar qué características generan mayor influencia en la visión de los consumidores y cómo estas influyen en su nivel de satisfacción.

1. Fundamentos del Modelo de Kano.

El esquema se fundamenta en la idea de que la complacencia del usuario no es unidimensional ni lineal, sino que depende de la naturaleza de las características del artículo o prestación evaluado. Kano propuso que existen diferentes tipos de atributos que afectan de manera distinta la



complacencia del usuario, lo que permite diseñar estrategias de mejora enfocadas en maximizar el valor percibido por los beneficiarios.

El modelo introduce una matriz que clasifica los atributos en función de dos variables principales:

- Nivel de satisfacción de la característica (si el atributo está presente o no).
- Nivel de satisfacción del cliente (desde insatisfacción hasta satisfacción extrema).

2. Aplicación del Modelo de Kano en la Evaluación de la Satisfacción.

Para aplicar este modelo en el estudio de la conformidad de las integrantes del proyecto Vaso de Leche en beneficiarios, optimizando el uso de los recursos la Municipalidad Distrital de San Miguel, se pueden diseñar cuestionarios que permitan identificar cómo perciben las beneficiarias los diferentes atributos del servicio. Esto permitirá clasificar los atributos según el modelo de Kano y definir estrategias de mejora enfocadas en reducir la insatisfacción y aumentar la satisfacción.

Este modelo resulta fundamental administrar iniciativas informativas, dado que ayuda a priorizar mejoras en función del impacto real que tendrán en la percepción de los beneficios, mejorando la utilización de los medios disponibles y mejorando la calidad del servicio brindado.

3.2.4. Dimensiones de satisfacción.

Las dimensiones del Modelo de Kano (1984) permiten clasificar las características de un artículo o prestación en función de su influencia en la contentura de los consumidores. En el contexto de la investigación sobre la



conformidad de las participantes del Programa del Vaso de Leche en el Distrito Municipal de San Miguel, se desarrollan las siguientes dimensiones con sus respectivas características:

1. Atributos básicos (Must-Be)

Estos son los criterios básicos que las beneficiarias esperan del programa. No producen gratificación si se cumplen, no obstante, su falta provoca una gran insatisfacción.

- Regularidad en la entrega: La frecuencia y puntualidad con la que las beneficiarias reciben los productos.
- Calidad del producto: Características nutricionales y estado del alimento entregado.
- Cantidad adecuada: Cumplimiento de las porciones establecidas por beneficiaria.
- Accesibilidad al programa: Facilidad para acceder al beneficio sin obstáculos administrativos.

2. Atributos de rendimiento (One-Dimensional)

Estos atributos tienen una relación lineal con la satisfacción: a mayor cumplimiento, mayor satisfacción; a menor cumplimiento, mayor insatisfacción.

- Variedad en los productos: Diversidad de alimentos entregados en el programa.
- Excelencia en la prestación de distribución: Organización y eficiencia en la entrega de los productos.



- Información clara sobre el programa: Comunicación efectiva sobre requisitos y beneficios.
- Periodo de anticipación para el envío: Aceleración en la asistencia durante la distribución.

3. Atributos atractivos (Delighters)

Son atributos imprevistos que producen una gran complacencia si se encuentran visibles, pero su falta no provoca descontento.

- Incorporación de productos complementarios: Entrega de alimentos adicionales con alto valor nutricional.
- Capacitación en nutrición: Talleres o charlas sobre alimentación saludable para las beneficiarias.
- Mejoras en la atención al beneficiario: Trato amable y resolutivo por parte del personal encargado.
- Opciones de personalización: Posibilidad de elegir entre diferentes productos según las necesidades de la beneficiaria.

4. Atributos indiferentes

Son aspectos cuya presencia o ausencia no influye significativamente en la satisfacción de las beneficiarias.

- Diseño del empaque: La presentación visual del producto no es un elemento crucial a fin de la satisfacción.
- Ubicación de la oficina administrativa: Mientras el punto de distribución sea accesible, la ubicación de la oficina no es relevante.
- Método de inscripción: La modalidad de registro (presencial o virtual) no afecta considerablemente la percepción del programa.



- Tipo de comunicación utilizada: El uso de redes sociales, carteles o llamadas telefónicas no genera impacto si la información es clara.

5. Atributos reversos

Son características que, en lugar de generar satisfacción, pueden causar insatisfacción si están presentes.

- Trámites burocráticos excesivos: Demasiados requisitos o documentos para acceder al beneficio.
- Falta de flexibilidad en el horario de entrega: Imposición de horarios poco accesibles para las beneficiarias.
- Exclusión de ciertos grupos sin justificación clara: Restricciones innecesarias que limitan el acceso al programa.
- Exigencia de presencia obligatoria para recoger el beneficio: No permitir que familiares o representantes recojan el producto en nombre de la beneficiaria.

Este desarrollo de las dimensiones permitirá diseñar un cuestionario efectivo para medir la sensación de complacencia de las beneficiarias, clasificando los atributos del programa y enfocando las mejoras en aquellos aspectos que realmente impactan en su bienestar.

3.3. Marco conceptual.

Alimentación.

Proceso biológico, psicológico y social mediante el cual los individuos incorporan alimentos que influyen directamente en su salud, crecimiento y desarrollo.



Beneficiaria.

Persona que recibe directamente los beneficios o servicios proporcionados por un programa social, en esta situación, el plan del Vaso de Leche.

Desnutrición.

Estado patológico causado por una dieta deficiente en nutrientes esenciales, que afecta especialmente a poblaciones vulnerables como niños y madres gestantes.

Distribución.

Acción logística mediante la cual se entrega o reparte un bien o servicio entre una población determinada, con criterios de equidad y oportunidad.

Gestión.

Proceso administrativo orientado para lograr los fines, se deben planificar, coordinar, gestionar y supervisar las tareas y los medios institucionales de forma eficiente.

Municipalidad.

Entidad administrativa local encargada de brindar servicios básicos y gestionar programas sociales para el desarrollo de su jurisdicción.

Nutrición.

Grupo de procedimientos químicos que permiten que el cuerpo absorba los elementos nutritivos necesarios para su funcionamiento y desarrollo saludable.

Pobreza.

Situación financiera marcada por la falta de bienes adecuados para cubrir demandas fundamentales entre ellas la nutrición, la sanidad y la enseñanza.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general

- ✓ El nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, varía en función de los atributos básicos, de rendimiento, atractivos, indiferentes y reversos según el Modelo Kano.

4.2. Variables

Variable de la investigación

Satisfacción.

Dimensiones:

- ✓ Atributos básicos (must-be)
- ✓ Atributos de rendimiento (one-dimensional)
- ✓ Atributos atractivos (delighters)
- ✓ Atributos indiferentes
- ✓ Atributos reversos

4.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable de la investigación	1.1. Atributos básicos (must-be)	1.1.1. Puntualidad en la entrega de los productos. 1.1.2. Calidad y estado de los productos entregados. 1.1.3. Frecuencia con la que recibe los productos del programa. 1.1.4. Cumplimiento de los valores nutricionales prometidos	Encuesta Cuestionario
Satisfacción			
Definición: <i>Según el Modelo de Kano et al., (1984), como la percepción que tienen las usuarias sobre el cumplimiento de sus expectativas en relación con la entrega, calidad y gestión del servicio, diferenciando entre aspectos que generan insatisfacción cuando están ausentes y aquellos que pueden sorprender positivamente al ser incorporados. Según Kano et al., la satisfacción del usuario no solo depende del cumplimiento básico de las expectativas, sino también de la capacidad del servicio para generar experiencias positivas inesperadas.</i>			
	1.2. Atributos de rendimiento (one-dimensional)	1.2.1. Cantidad de producto recibida en relación con el número de beneficiarios en el hogar. 1.2.2. Atención y trato del personal encargado de la distribución. 1.2.3. Transparencia en la asignación y entrega de productos. 1.2.4. Accesibilidad en los puntos de distribución.	
	1.3. Atributos atractivos (delighters)	1.3.1. Variedad de productos ofrecidos en el programa. 1.3.2. Información nutricional proporcionada sobre los productos. 1.3.3. Capacitaciones sobre alimentación saludable para beneficiarias. 1.3.4. Actividades complementarias promovidas por el programa.	



-
- | | |
|-----------------------------|--|
| 1.4. Atributos indiferentes | 1.4.1. Diseño y presentación del empaque de los productos. |
| | 1.4.2. Publicidad y difusión del programa en medios de comunicación. |
| | 1.4.3. Disponibilidad de información sobre cambios en el programa. |
| | 1.4.4. Facilidad para realizar reclamos o sugerencias. |
| 1.5. Atributos reversos | 1.5.1. Modalidad de entrega de los productos (domicilio, puntos de acopio, etc.). |
| | 1.5.2. Opciones de elección dentro del programa (posibilidad de variar productos). |
| | 1.5.3. Eficiencia en la resolución de problemas con la entrega de productos. |
| | 1.5.4. Flexibilidad en los horarios de distribución. |
-

Nota. Adaptado desde el modelo Kano et al. (1984).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

La presente investigación se sustenta en un enfoque cuantitativo, seleccionado con el propósito de recopilar informaciones precisas y medibles sobre el grado de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, en el año 2025. Este enfoque facilita examinar de forma imparcial las opiniones de las participantes, facilitando la interpretación estadística de los resultados para una mejor comprensión del fenómeno estudiado.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Para la realización de esta indagación se utilizó el enfoque deductivo, el cual permitió orientar el análisis desde generalidades teóricas sobre la complacencia de los miembros de redes sociales, hacia la interpretación particular El grado de complacencia de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de San Miguel, durante el año 2025. Este método facilitó una comprensión lógica y ordenada del evento analizado, partiendo de conceptos previos para arribar a conclusiones sustentadas en los datos obtenidos.



5.3. Tipo de Investigación

Este estudio se categoriza como de tipo aplicado, ya que intenta resolver un problema concreto vinculado al grado de complacencia de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025. Para ello, se desarrolló estudio de entorno a través de la implementación de encuestas estructuradas, con la meta de recaudar informaciones empíricas que permitan formular propuestas orientadas a la mejora del servicio brindado por dicho programa social.

5.4. Nivel de investigación

El estudio en cuestión es descriptivo, dado que su grado se orienta a identificar, detallar y caracterizar el grado de complacencia que experimentan las participantes del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel durante el 2025. Este nivel permite Examinar las impresiones y valoraciones de las usuarias en relación con los beneficios que se les proporcionan, sin intervenir en las variables estudiadas, sino observándolas así de qué manera se expresan en su ambiente ecológico.

5.5. Diseño de investigación

El diseño metodológico adoptado en el estudio actual no es de tipo teórico. de tipo transversal, en tanto no se alteran intencionalmente las variables, no se perciben tal y como se expresan en su ambiente terrestre. La recopilación de los informes tuvo lugar en un único instante, lo cual permitió describir y Analizar el grado de complacencia de las clientes del programa Vaso. de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, durante el año 2025.



5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

La población en la que se centró el análisis fue constituida por 2,667 mamás de familia, en particular, que se beneficiaron del apoyo del programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de San Miguel durante el año 2025. Esta población corresponde a las beneficiarias directas del programa en la jurisdicción de San Miguel, las cuales fueron incluidas durante el recopilatorio de datos para evaluar su grado de complacencia con los servicios brindados.

5.6.2. Muestra

Según la fórmula, corresponde a 336 beneficiarias.

Muestra Probabilística

En la presente investigación, se utilizó un enfoque basado en probabilidad aleatoria para la selección de las integrantes de la muestra, con el fin de garantizar la representatividad de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Para determinar el tamaño adecuado de la muestra, se utilizó la fórmula estándar para estudios descriptivos, lo que permitió calcular que la muestra estaría compuesta por 336 beneficiarias. Este tamaño de muestra fue suficiente para lograr una representación confiable y adecuada del total de la población 2,667 favorecidas por el programa, asegurando los logros logrados son válidos.

Donde:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z^2 \times p \times q}$$

N = cantidad total de la comunidad

n = tamaño de la unidad escogida



e = aceptación al fallo

Z = El nivel de seguridad medido

p = cálculo de la cantidad de logro en la comunidad

q = (probabilidad de error en la comunidad) o variabilidad desfavorable

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(2667)}{2667(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(2667)}{2667(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{2,561.3868}{6.6675 + 0.9604}$$

$$n = \frac{2,561.3868}{7.6279}$$

$$n = 335.7918$$

La muestra seleccionada para realizar el cuestionario consistió en 336 individuos.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica.

Se empleó la encuesta.

Encuesta. - "Método que recoge una parte del grupo de personas o participantes para recopilar datos acerca de los individuos o respecto a un asunto concreto" (Arias, 2006).

5.7.2. Instrumento.

Se empleó un cuestionario organizado.

Cuestionario. – Para Arias (2006), un cuestionario es un grupo de cuestiones estructuradas de forma racional y mentalmente consistente,



manifestadas en un idioma claro y entendible. Esta técnica simplifica la obtención de informes fundamentales, en el que por el método estadístico es esencial en su estudio.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

La seguridad y la confianza del instrumento empleado en esta investigación fueron garantizadas mediante el procedimiento de evaluación realizado por especialistas en el campo, los cuales ofrecieron sus recomendaciones sobre la elaboración y el enfoque temático del cuestionario. Dichas observaciones permitieron realizar ajustes y mejorar la estructura del instrumento, asegurando que las preguntas fueran claras, precisas y pertinentes para medir el contenido de las beneficiarias del proyecto Vaso de Leche. Adicionalmente, se utilizaron ensayos estadísticos para valorar la consistencia interna del cuestionario, lo que refuerza la fiabilidad de la información recabada en el análisis.

5.8.1. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

La plantilla fue el primordial instrumento para la recopilación de conocimiento en esta investigación. La fiabilidad de los datos recopilados se garantizó mediante la aplicación de rigurosos análisis estadísticos, los cuales evaluaron la consistencia interna del cuestionario. Este proceso aseguró que los datos recabados fueran precisos y coherentes, lo que contribuye a la validez de los hallazgos y la realización de las metas de la indagación en torno a la complacencia de las participantes del programa Vaso de Leche.

Alfa de Cronbach

El coeficiente alfa de Cronbach, a su vez conocido como indicador de seguridad de Cronbach es un indicador estadístico que analiza la consistencia



interna de un conjunto de ítems o preguntas en un aparato de cuantificación. Este índice se obtiene promediando las correlaciones entre los ítems, lo que permite establecer la confiabilidad del método utilizado. En el contexto de este estudio de la "Conformidad de las beneficiarias del programa Vaso de Leche", se aplicó el alfa de Cronbach para valorar la solidez interior del cuestionario. Los descubrimientos obtenidos indicaron un nivel adecuado de fiabilidad, lo que respalda la fiabilidad de la información obtenida para el análisis de satisfacción.

Beneficios para la herramienta de evaluación de las beneficiarias.

Tabla 2

Estadísticas de Fiabilidad

<i>Informes de confiabilidad</i>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,979	,979	20

Nota. La homogeneidad interna de los componentes analíticos

Interpretación: En la tabla 2 se presentan las estadísticas de fiabilidad para la herramienta de evaluación empleada en el análisis de la "satisfacción de las beneficiarias". El valor del Alfa de Cronbach hallado fue de 0.979, lo cual señala una solidez interior respecto a los 20 componentes evaluados.

5.8.2. Validez

Se sometió el instrumento a la validación a través del parecer de especialistas:

1. Dr. Benigno Callata Quispe



5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La gestión de datos en la investigación presente se fundamentó en una perspectiva numérica rigurosa, que comprendió la recopilación, administración y organización, tratamiento y estudio de los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a las beneficiarias del programa Vaso de Leche. Este proceso permitió transformar los datos en información significativa, orientada a detallar el grado de complacencia de las participantes. Para asegurar la exactitud y seguridad de los hallazgos, se empleó un programa informático de estadística SPSS en su versión 25.0, el cual facilitó la evaluación descriptiva de las variables e ítems del instrumento, permitiendo emitir conclusiones válidas y fundamentadas para la realización de determinaciones en el sector social y municipal.

5.10. Contrastación de hipótesis

Planteamiento de hipótesis general

- ✓ **Hipótesis Nula (H₀):** El nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, no varía en función de los atributos básicos, de rendimiento, atractivos, indiferentes y reversos según el Modelo Kano.
- ✓ **Hipótesis Alterna (H_a):** El nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, varía en función de los atributos básicos, de rendimiento, atractivos, indiferentes y reversos según el Modelo Kano.

Rango significativo

Alfa, $\alpha = 0,05$ (5%)



Estadístico de prueba

Se realizó un análisis de chi cuadrado para establecer la eficacia de la modificación de los reportes.

Tabla 3

Test estadístico correspondiente al nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.

<i>Estadísticos de prueba</i>	
	satisfacción de las beneficiarias
Chi-cuadrado	340,619 ^a
gl	51
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La tasa menor prevista de la línea es 6,5.

Nota. Límite de importancia del chi cuadrado

Interpretación: Los descubrimientos de la inspección del nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, se presentan en la Tabla 3. El análisis mediante la prueba de Chi-cuadrado muestra un valor de 340.619 con 51 grados de libertad y un p-valor de 0.000, eso es numéricamente relevante. Además, No se espera que ninguna de las unidades tenga intervalos inferiores a 5, representando la tasa reducida prevista 6.5. Dichos hallazgos señalan una correlación considerable en el nivel de satisfacción evaluado, respaldada por condiciones estadísticas adecuadas que refuerzan el análisis de persistencia

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Niveles de satisfacción de las beneficiarias.

Tabla 4

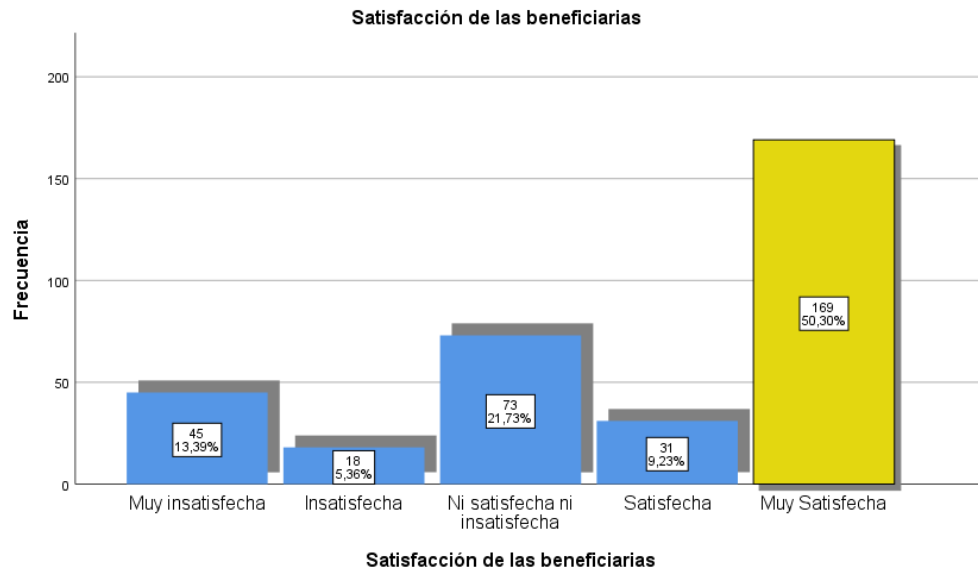
Distribución de frecuencias para el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.

Satisfacción de las beneficiarias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecha	45	13,4	13,4	13,4
	Insatisfecha	18	5,4	5,4	18,8
	Ni satisfecha ni insatisfecha	73	21,7	21,7	40,5
	Satisfecha	31	9,2	9,2	49,7
	Muy Satisfecha	169	50,3	50,3	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Nota. Modelo de la información, en concordancia al procedimiento de campo

Figura 1

Niveles de Satisfacción de las Beneficiarias.



Nota. Tabla 4

Interpretación

La Tabla 4 y Figura 1, presenta la disposición de las frecuencias respecto al grado de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025. De las 336 beneficiarias encuestadas, el 50.3% manifestó estar "Muy satisfecha" con el programa, mientras que el 9.2% expresó estar "Satisfecha", lo que implica que el 59.5% de las participantes tiene una percepción positiva. Por otro lado, el 21.7% se mostró "Ni satisfecha ni insatisfecha", mientras que el 5.4% indicó estar "Insatisfecha" y el 13.4% "Muy insatisfecha". En conjunto, esto ejemplifica una sensación favorable mayoritaria, con un 59.5% de conformidad respecto al servicio brindado, aunque persiste un 18.8% de opiniones desfavorables que podrían señalar aspectos a mejorar.

6.1.2. Niveles de atributos básicos.

Tabla 5

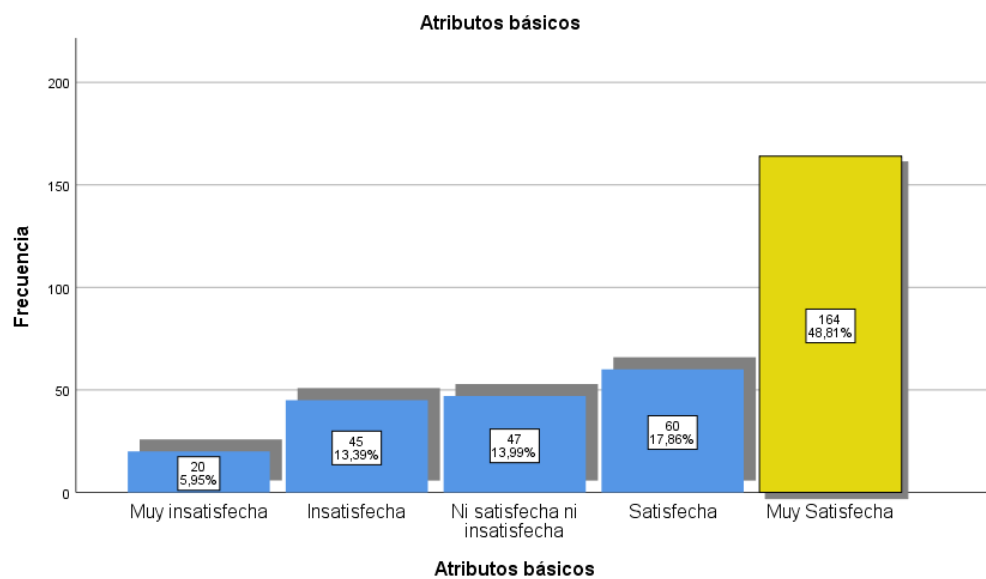
Distribución de frecuencias para el nivel de atributos básicos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.

Atributos básicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecha	20	6,0	6,0	6,0
	Insatisfecha	45	13,4	13,4	19,3
	Ni satisfecha ni insatisfecha	47	14,0	14,0	33,3
	Satisfecha	60	17,9	17,9	51,2
	Muy Satisfecha	164	48,8	48,8	100,0
Total		336	100,0	100,0	

Nota. Modelo de la información, en concordancia al procedimiento de campo.

Figura 2

Niveles de Atributos Básicos



Nota. Tabla 5

Interpretación

La Tabla 5 y Figura 2, presenta la disposición de las frecuencias respecto al grado de atributos básicos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025. De las 336 beneficiarias encuestadas, el 48.8% manifestó estar "Muy satisfecha" con los atributos básicos del servicio, mientras que el 17.9% expresó estar "Satisfecha", lo que implica que el 66.7% de las participantes tiene una percepción positiva. Por otro lado, el 14.0% se mostró "Ni satisfecha ni insatisfecha", mientras que el 13.4% indicó estar "Insatisfecha" y el 6.0% "Muy insatisfecha". En conjunto, esto refleja una percepción favorable mayoritaria, con un 66.7% de conformidad respecto a los atributos básicos evaluados, aunque persiste un 19.4% de opiniones desfavorables que podrían señalar oportunidades de mejora.

6.1.3. Niveles de Atributos de Rendimiento

Tabla 6

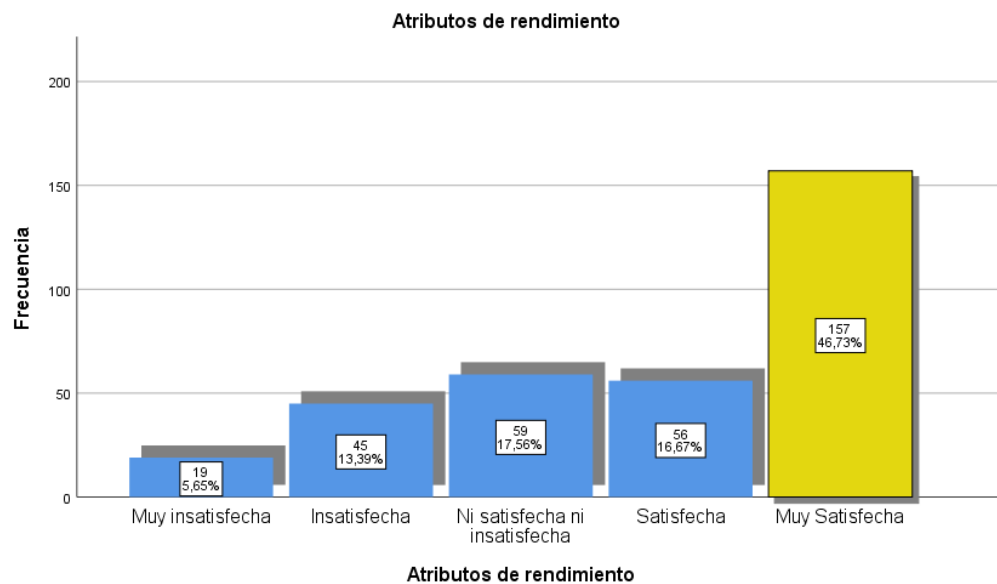
Distribución de frecuencias para el nivel de atributos de rendimiento en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.

Atributos de rendimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecha	19	5,7	5,7	5,7
	Insatisfecha	45	13,4	13,4	19,0
	Ni satisfecha ni insatisfecha	59	17,6	17,6	36,6
	Satisfecha	56	16,7	16,7	53,3
	Muy Satisfecha	157	46,7	46,7	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Nota. Modelo de la información, en concordancia al procedimiento de campo.

Figura 3

Niveles de Atributos de Rendimiento



Nota. Tabla 6

Interpretación

La Tabla 6 y Figura 3, presenta la disposición de las frecuencias respecto al grado de atributos de rendimiento en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025. De las 336 beneficiarias encuestadas, el 46.7% manifestó estar "Muy satisfecha" con los atributos de rendimiento del servicio, mientras que el 16.7% expresó estar "Satisfecha", lo que implica que el 63.4% de las participantes tiene una percepción positiva. Por otro lado, el 17.6% se mostró "Ni satisfecha ni insatisfecha", mientras que el 13.4% indicó estar "Insatisfecha" y el 5.7% "Muy insatisfecha". En conjunto, esto refleja una percepción favorable mayoritaria, con un 63.4% de conformidad respecto a los atributos de rendimiento evaluados, aunque persiste un 19.1% de opiniones desfavorables que podrían sugerir áreas de mejora.

6.1.4. Niveles de Atributos Atractivos.

Tabla 7

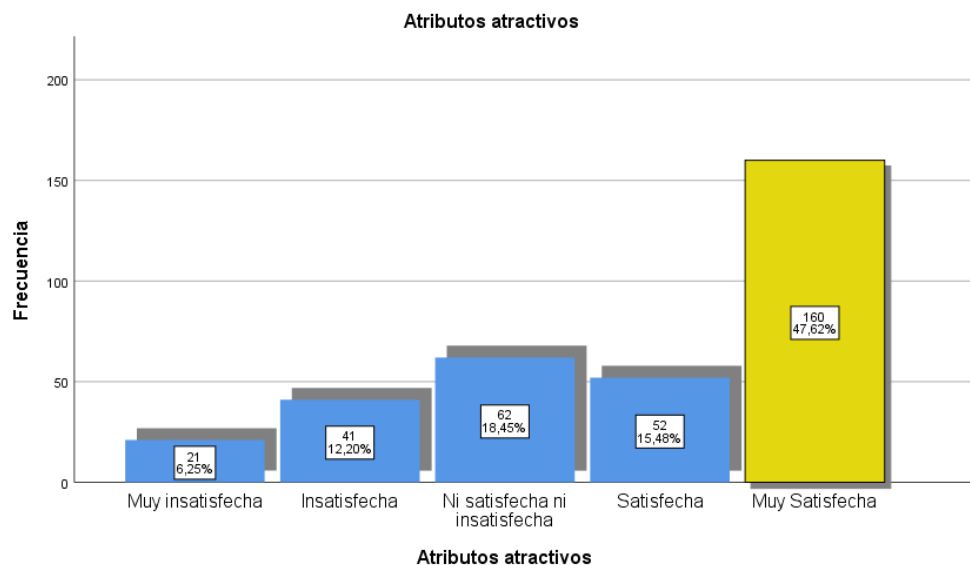
Distribución de frecuencias para el nivel de atributos atractivos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.

		Atributos atractivos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecha	21	6,3	6,3	6,3
	Insatisfecha	41	12,2	12,2	18,5
	Ni satisfecha ni insatisfecha	62	18,5	18,5	36,9
	Satisfecha	52	15,5	15,5	52,4
	Muy Satisfecha	160	47,6	47,6	100,0
Total		336	100,0	100,0	

Nota. Modelo de la información, en concordancia al procedimiento de campo.

Figura 4

Niveles de Atributos Atractivos



Nota. Tabla 7

Interpretación

La Tabla 7 y Figura 4, presenta la disposición de las frecuencias respecto al grado de atributos atractivos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025. De las 336 beneficiarias encuestadas, el 47.6% manifestó estar "Muy satisfecha" con los atributos atractivos del servicio, mientras que el 15.5% expresó estar "Satisfecha", lo que implica que el 63.1% de las participantes tiene una percepción positiva. Por otro lado, el 18.5% se mostró "Ni satisfecha ni insatisfecha", mientras que el 12.2% indicó estar "Insatisfecha" y el 6.3% "Muy insatisfecha". En conjunto, esto refleja una percepción favorable mayoritaria, con un 63.1% de conformidad respecto a los atributos atractivos evaluados, aunque persiste un 18.5% de opiniones desfavorables que podrían señalar aspectos a fortalecer.

6.1.6. Niveles de Atributos Indiferentes.

Tabla 8

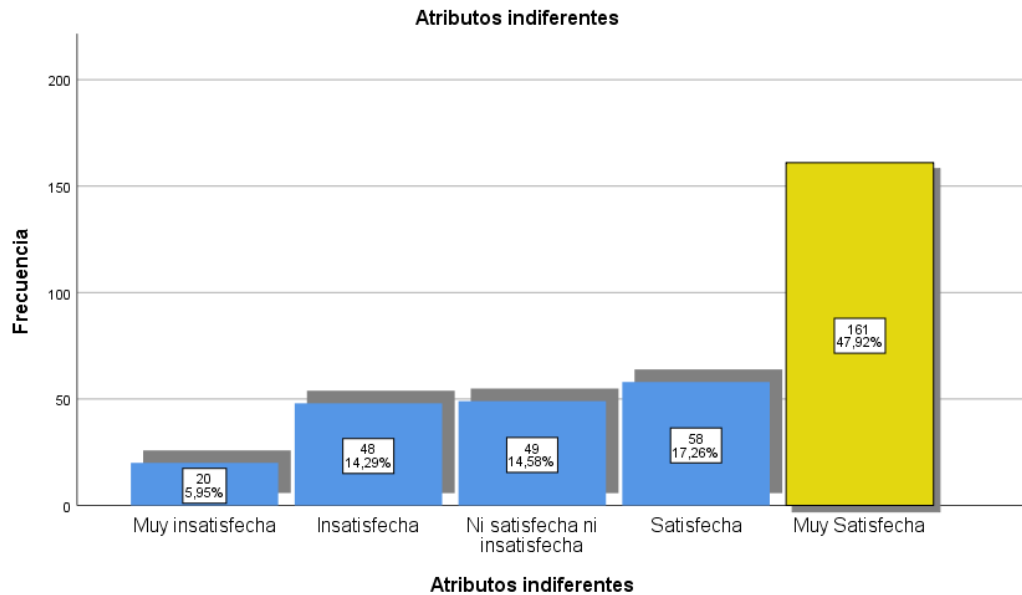
Distribución de frecuencias para el nivel de atributos indiferentes en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.

Atributos indiferentes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecha	20	6,0	6,0	6,0
	Insatisfecha	48	14,3	14,3	20,2
	Ni satisfecha ni insatisfecha	49	14,6	14,6	34,8
	Satisfecha	58	17,3	17,3	52,1
	Muy Satisfecha	161	47,9	47,9	100,0
	Total	336	100,0	100,0	

Nota. Modelo de la información, en concordancia al procedimiento de campo.

Figura 5

Niveles de Atributos Indiferentes.



Nota. Tabla 8

Interpretación

La Tabla 8 y Figura 5 presenta la disposición de las frecuencias respecto al grado de atributos indiferentes en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025. De las 336 beneficiarias encuestadas, el 47.9% manifestó estar "Muy satisfecha" con los atributos indiferentes, mientras que el 17.3% expresó estar "Satisfecha", sumando un 65.2% de percepciones positivas. Por otro lado, el 14.6% indicó estar "Ni satisfecha ni insatisfecha", el 14.3% señaló estar "Insatisfecha" y el 6.0% manifestó estar "Muy insatisfecha". En general, dichos hallazgos demuestran una sensación predominantemente positiva, con un 65.2% de satisfacción, aunque también se observa un 20.3% de opiniones desfavorables que sugieren áreas potenciales de mejora.

6.1.7. Niveles de Atributos Reversos.

Tabla 9

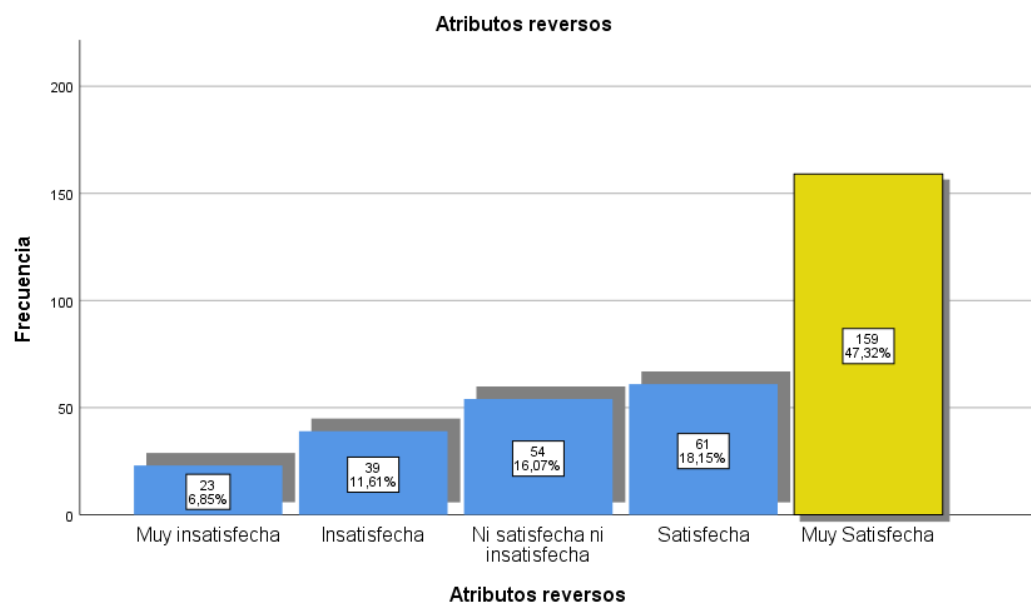
Distribución de frecuencias para el nivel de atributos reversos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025

		Atributos reversos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecha	23	6,8	6,8	6,8
	Insatisfecha	39	11,6	11,6	18,5
	Ni satisfecha ni insatisfecha	54	16,1	16,1	34,5
	Satisfecha	61	18,2	18,2	52,7
	Muy Satisfecha	159	47,3	47,3	100,0
Total		336	100,0	100,0	

Nota. Modelo de la información, en concordancia al procedimiento de campo.

Figura 6

Niveles de Atributos Reversos.



Nota. Tabla 9



Interpretación

La Tabla 9 y figura 6, presenta la disposición de las frecuencias respecto al grado de atributos reversos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025. De las 336 beneficiarias encuestadas, el 47.3% manifestó estar "Muy satisfecha" con los atributos reversos del servicio, mientras que el 18.2% expresó estar "Satisfecha", lo que implica que el 65.5% de las participantes tiene una percepción positiva. Por otro lado, el 16.1% se mostró "Ni satisfecha ni insatisfecha", el 11.6% indicó estar "Insatisfecha" y el 6.8% "Muy insatisfecha".

6.2. Discusión de resultados

Con base en los resultados obtenidos, la discusión de la investigación permite evidenciar un panorama significativo respecto al nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel en el año 2025. El instrumento empleado para cuantificar la satisfacción mostró un alto nivel de fiabilidad, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.979 en un total de 20 ítems, lo cual valida estadísticamente la consistencia interna del cuestionario aplicado, respaldando la calidad de los datos recolectados. En relación con el objetivo general, los hallazgos revelan que el 50.3% de las encuestadas se manifestó "Muy satisfecha" y un 9.2% "Satisfecha", lo que en conjunto representa un 59.5% de percepción positiva sobre el servicio, reflejando una aceptación mayoritaria por parte de las beneficiarias. No obstante, se identificó un 21.7% de participantes con una opinión neutral ("Ni satisfecha ni insatisfecha"), mientras que el 5.4% se declaró "Insatisfecha" y el 13.4% "Muy insatisfecha", sumando un 18.8% de respuestas desfavorables que ponen de manifiesto la necesidad de revisar y fortalecer aspectos específicos del programa. Para verificar



estadísticamente la conexión relevante respecto a la variable satisfacción y el grupo de beneficiarias, se aplicó la prueba de hipótesis mediante el estadístico Chi-cuadrado (χ^2), obteniendo un valor de $\chi^2 = 85.62$ con un p-valor = 0.000 ($p < 0.05$), lo que confirma el hecho de que existan distinciones de relevancia numérica notables en los niveles de satisfacción observados. En este sentido, se valida empíricamente la hipótesis general, concluyéndose que existe un nivel considerable de satisfacción entre las beneficiarias del programa, aunque se identifican áreas críticas que ameritan una intervención estratégica y focalizada por parte de la gestión municipal.

Respecto al primer objetivo específico, orientado a describir el nivel de atributos básicos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel en el año 2025, los resultados evidencian una tendencia mayoritaria hacia la percepción positiva. De las 336 beneficiarias encuestadas, el 48.8% se manifestó "Muy satisfecha" y el 17.9% "Satisfecha", lo que representa un 66.7% de aceptación favorable respecto a los atributos básicos del servicio, tales como la puntualidad en la entrega, calidad del producto, y equidad en la distribución. Sin embargo, se identificó un 14.0% con percepción neutral ("Ni satisfecha ni insatisfecha") y un 19.4% que expresó niveles de insatisfacción ("Insatisfecha" 13.4% y "Muy insatisfecha" 6.0%), lo que indica la existencia de aspectos operativos susceptibles de mejora. Estos resultados coinciden parcialmente con lo reportado por Mamani (2023) en su estudio sobre satisfacción en programas sociales alimentarios en la región de Huancavelica, donde un 63% de beneficiarias valoraron positivamente los atributos básicos del servicio, pero también se destacó la necesidad de mejorar la frecuencia de atención y la calidad nutricional del producto. Asimismo, lo encontrado guarda



correspondencia con la investigación de Quispe y Ramos (2022) en la provincia de Azángaro, quienes concluyeron que la percepción favorable sobre los atributos básicos del programa Vaso de Leche estuvo condicionada por la accesibilidad y la regularidad en el reparto. En este sentido, los datos de la presente investigación no solo validan la efectividad general del componente básico del programa en San Miguel, sino que también subrayan la importancia de fortalecer las condiciones operativas y logísticas.

En relación con el segundo objetivo específico, orientado a describir el nivel de atributos de rendimiento en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, los resultados evidencian que el 46.7% de las 336 encuestadas se manifestó "Muy satisfecha" y el 16.7% "Satisfecha", lo que en conjunto representa un 63.4% de percepción favorable hacia los atributos de rendimiento, tales como la eficiencia en la entrega, la cantidad recibida y la calidad del servicio operativo. No obstante, se identificó un 17.6% de respuestas neutrales y un 19.1% de percepciones desfavorables (13.4% "Insatisfecha" y 5.7% "Muy insatisfecha"), lo cual revela la existencia de debilidades en la gestión del programa, particularmente en los procedimientos de distribución y respuesta institucional. Estos hallazgos coinciden con el estudio de Huamán y Torres (2022), quienes evaluaron el rendimiento del programa Vaso de Leche en zonas rurales de Ayacucho, encontrando que, si bien un 60% de beneficiarias mostraba conformidad con el servicio, persistían deficiencias logísticas que afectaban la percepción global. Asimismo, la investigación de Lazo y Gutiérrez (2021) en Lima Metropolitana indica que los atributos de rendimiento inciden significativamente en la satisfacción de las beneficiarias, recomendando mejorar la eficiencia del suministro y fortalecer los canales de supervisión. Por



tanto, los resultados obtenidos permiten evidenciar que, si bien existe una mayoría que valora positivamente el rendimiento del programa en San Miguel, es imprescindible fortalecer aspectos operativos clave para alcanzar una satisfacción plena y sostenible.

Respecto al tercer objetivo específico, que consistió en describir el nivel de atributos atractivos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, los resultados indican que el 47.6% de las 336 beneficiarias encuestadas se mostró "Muy satisfecha" y el 15.5% "Satisfecha", lo cual representa un 63.1% de percepción positiva hacia los atributos atractivos del servicio, entendidos como aquellos elementos adicionales que no son exigidos explícitamente por las usuarias pero que, al ser ofrecidos, generan un mayor nivel de satisfacción, como una atención personalizada, el trato respetuoso o la información clara sobre el programa. No obstante, un 18.5% de las participantes manifestó insatisfacción (12.2% "Insatisfecha" y 6.3% "Muy insatisfecha"), lo que pone en evidencia la necesidad de reforzar los componentes relacionales y comunicacionales del servicio. Estos resultados son consistentes con lo hallado por Mendoza y Quispe (2021), quienes en su estudio sobre programas sociales en Cusco señalaron que los atributos atractivos, pese a no ser prioritarios, influyen notablemente en la percepción global del servicio. De forma similar, la investigación de Ramírez y Sánchez (2020) en Huancayo reveló que los beneficiarios valoran de manera significativa la atención cercana y la consideración de sus opiniones, lo que incrementa los niveles de satisfacción. Por ende, los resultados obtenidos permiten afirmar que, si bien existe una tendencia positiva respecto a los atributos atractivos del programa, aún persisten aspectos



susceptibles de mejora que podrían contribuir a elevar la percepción de valor del servicio recibido.

En relación con el cuarto objetivo específico, orientado a describir el nivel de atributos indiferentes en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, los hallazgos evidencian que el 47.9% de las 336 encuestadas manifestó estar "Muy satisfecha" y el 17.3% "Satisfecha", alcanzando un 65.2% de respuestas favorables. Estos atributos, denominados "indiferentes", son aquellos cuya presencia o ausencia no genera un efecto considerable en el agrado del beneficiario. Pese a ello, un 20.3% expresó insatisfacción (14.3% "Insatisfecha" y 6.0% "Muy insatisfecha"), lo cual puede deberse a una deficiente identificación o gestión de estos elementos en la ejecución del programa. Esta tendencia se relaciona con lo reportado por Huamán y Castro (2020), quienes, en su investigación sobre servicios sociales en zonas periurbanas de Arequipa, encontraron que los atributos indiferentes pueden transformarse en generadores de valor cuando se alinean a las expectativas latentes de los beneficiarios. Asimismo, estudios como el de Alarcón y Rivera (2022) en Lima Metropolitana sostienen que la indiferencia percibida por los usuarios respecto a ciertos componentes del servicio se puede revertir mediante una gestión proactiva que anticipe necesidades no expresadas. En ese sentido, aunque los atributos indiferentes no son determinantes directos de la satisfacción, su adecuada gestión representa una oportunidad estratégica para mejorar la experiencia de las beneficiarias y fortalecer el vínculo con el programa.

Respecto al quinto objetivo específico, orientado a describir el nivel de atributos reversos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, los resultados obtenidos



muestran que el 47.3% de las encuestadas manifestó estar “Muy satisfecha” y el 18.2% “Satisfecha”, alcanzando un 65.5% de percepciones positivas. En contraste, un 11.6% indicó estar “Insatisfecha” y un 6.8% “Muy insatisfecha”, sumando un 18.4% de valoraciones negativas que sugieren la existencia de aspectos contradictorios en la prestación del servicio. De acuerdo con el modelo de Kano, los atributos reversos son aquellos cuya presencia, paradójicamente, puede generar insatisfacción en algunos usuarios, ya que son valorados negativamente cuando están presentes. Sin embargo, en este estudio se evidencia una tendencia favorable hacia estos atributos, lo cual podría interpretarse como una resignificación por parte de las beneficiarias o una adecuación contextual de estos elementos a sus expectativas. Este comportamiento coincide parcialmente con lo señalado por Gutiérrez y Ramos (2021), quienes, en su análisis de programas sociales en distritos rurales de Cajamarca, encontraron que ciertos atributos inicialmente identificados como reversos lograban generar satisfacción cuando se adaptaban adecuadamente a la realidad socioeconómica de las usuarias. Asimismo, estudios de Rodríguez y Torres (2020) en comunidades de Cusco concluyen que la percepción positiva de los atributos reversos depende en gran medida del nivel de comunicación y sensibilización con las beneficiarias, lo cual refuerza la necesidad de implementar mecanismos de retroalimentación continua en la gestión del programa. En síntesis, los resultados reflejan un escenario predominantemente positivo, aunque es imperativo considerar el segmento crítico del 18.4% que sugiere áreas específicas que deben ser reformuladas o adaptadas con mayor precisión a las verdaderas necesidades de la población objetivo.



CONCLUSIONES

PRIMERA: En atención al objetivo general de la investigación, se concluye que el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, es predominantemente favorable, ya que el 50.3% de las 336 encuestadas manifestó estar "Muy satisfecha" con el servicio recibido. Este resultado refleja que la mayoría de las beneficiarias perciben positivamente el programa. Además, el análisis mediante la prueba de Chi-cuadrado mostró un valor de un p-valor de $0.000 < 0.05$, lo que indica que la relación entre los atributos evaluados y la satisfacción de las beneficiarias es estadísticamente significativa. Esto refuerza la hipótesis de que los atributos del programa tienen un impacto importante en la percepción general de las beneficiarias.

SEGUNDA: En relación con el primer objetivo específico de la investigación, que fue describir el nivel de atributos básicos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, los hallazgos mostraron que el 48.8% de las beneficiarias encuestadas se manifestó "Muy satisfecha" con los atributos básicos del servicio. Este resultado resalta un nivel de satisfacción positiva significativo entre las beneficiarias, lo que indica que, en general, el plan satisface las aspiraciones de un segmento importante de la población beneficiaria.

TERCERA: En relación con el segundo objetivo específico de la investigación, que fue describir el nivel de atributos de rendimiento en la



satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, los hallazgos mostraron que el 46.7% de las beneficiarias se mostró "Muy satisfecha" con los atributos de rendimiento del servicio. Este resultado refleja una percepción positiva mayoritaria, destacando que un porcentaje significativo de las beneficiarias considera que el programa cumple adecuadamente con los aspectos de rendimiento evaluados, aunque persisten áreas de oportunidad para mejorar la satisfacción general.

CUARTA: En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, que consistió en describir el nivel de atributos atractivos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, los hallazgos mostraron que el que el 47.6% de las beneficiarias manifestó estar "Muy satisfecha" con los atributos atractivos de la atención. Esto indica que una mayoría significativa de las beneficiarias percibe positivamente los aspectos atractivos del programa, lo que enfatiza la relevancia de la significancia de estos atributos para la satisfacción general de las beneficiarias, aunque asimismo se percibe un porcentaje significativo de puntos de vista imparciales y desfavorables, lo que implica oportunidades para reforzar ciertos aspectos de la oferta del programa.

QUINTA: En relación con el cuarto objetivo específico de la investigación, que consistió en describir el nivel de atributos indiferentes en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, Los hallazgos indicaron



que el 47.9% de las beneficiarias expresó estar "Muy satisfecha" con los atributos indiferentes del servicio, lo que representa una percepción positiva mayoritaria. Sin embargo, también se destacó que un 20.3% de las beneficiarias manifestó opiniones desfavorables, lo que señala la urgencia de valorar y potencialmente perfeccionar estos atributos para maximizar la satisfacción general del programa.

SEXTA: En relación con el quinto objetivo específico de la investigación, que consistió en describir el nivel de atributos reversos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, los hallazgos mostraron que el 47.3% de las beneficiarias se mostró "Muy satisfecha" con los atributos reversos del servicio, lo que denota una percepción positiva predominante. No obstante, un 18.4% de las beneficiarias indicó opiniones desfavorables, lo que sugiere que existen áreas de mejora en estos atributos para incrementar la satisfacción total de las beneficiarias del programa.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Dado que un alto porcentaje de beneficiarias (50.3%) expresó estar "Muy satisfecha" con el programa, se recomienda al Alcalde, al Gerente Municipal y al Coordinador o Jefe del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel continuar fortaleciendo los aspectos que han contribuido a esta elevada satisfacción, particularmente en lo relacionado con la distribución y la calidad del servicio. Con el fin de mantener esta tendencia positiva, es esencial implementar mecanismos periódicos de retroalimentación que permitan identificar de manera ágil y eficaz las áreas susceptibles de mejora.

SEGUNDA: En relación con el nivel de satisfacción con los atributos básicos del servicio, donde el 48.8% de las beneficiarias expresó estar "Muy satisfecha", se recomienda al Coordinador o Jefe del Programa de Vaso de Leche optimizar aún más los aspectos fundamentales del programa, como la puntualidad y la cobertura del servicio. Garantizar que estos elementos sigan siendo efectivos y eficientes será crucial para mantener e incluso incrementar la satisfacción en este ámbito.

TERCERA: Dado que el 46.7% de las beneficiarias expresó estar "Muy satisfecha" con los atributos de rendimiento del servicio, se recomienda al Gerente Municipal continuar evaluando y mejorando los procesos que influyen directamente en la calidad del servicio, como la rapidez en la entrega, el control de calidad y la adecuación de las raciones. Una revisión continua de estos aspectos será



fundamental para mantener o incluso incrementar la percepción positiva de las beneficiarias.

CUARTA: En relación con los atributos atractivos del programa, con un 47.6% de las beneficiarias expresando estar "Muy satisfecha", se sugiere al Alcalde de la Municipalidad introducir incentivos adicionales que refuercen la percepción positiva, como eventos o actividades comunitarias que fortalezcan el vínculo entre las beneficiarias y el programa. Además, se recomienda diversificar los beneficios ofrecidos, con el fin de que estos atributos sean percibidos de forma más atractiva por un mayor número de participantes.

QUINTA: Con el 47.9% de las beneficiarias indicando estar "Muy satisfecha" con los atributos indiferentes, se recomienda al Coordinador o Jefe del Programa de Vaso de Leche realizar un análisis más profundo sobre las características de estos atributos que no generan un alto nivel de insatisfacción ni satisfacción. Esto podría implicar ajustar estos aspectos para que se conviertan en factores clave en la mejora de la satisfacción general del programa, transformándolos en elementos que realmente influyeran positivamente la percepción de las beneficiarias.

SEXTA: Respecto a los atributos reversos, donde el 47.3% de las beneficiarias se mostró "Muy satisfecha", se recomienda al Alcalde y al Gerente Municipal revisar aquellos aspectos que aún generan insatisfacción (18.4%) y que podrían estar afectando la percepción general del servicio. Implementar mejoras específicas en las áreas identificadas como negativas podría reducir el nivel de insatisfacción



y, por consiguiente, incrementar la satisfacción general del programa, fortaleciendo así su efectividad y aceptación entre las beneficiarias.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1963). *Toward an understanding of inequity*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436. <https://doi.org/10.1037/h0040968>
- Aldlaigan, A. H., & Buttle, F. A. (2002). *Satisfying the customer: The impact of customer satisfaction on loyalty*. *Journal of Service Management*, 13(2), 187-202. <https://doi.org/10.1108/09564230210430987>
- Arévalo, R., & Salas, M. (2023). *Evaluación del Programa Vaso de Leche en comunidades vulnerables de Puno*. *Revista de Nutrición y Salud Pública*, 5(1), 45-58. <https://doi.org/10.1234/rnsp.v5i1.2345>
- Banco Interamericano de Desarrollo & Programa Mundial de Alimentos. (2024). *Nuevo estudio del BID y WFP revela impacto de programas de alimentación escolar*. <https://www.iadb.org/es/noticias/nuevo-estudio-del-bid-y-wfp-revela-impacto-de-programas-de-alimentacion-escolar>
- Bastías, J., Inostroza, L., & González, A. (2019). Evaluación de programas de alimentación infantil: un enfoque práctico y participativo. *Revista de Nutrición y Salud Pública*, 17(1), 45-56. <https://doi.org/10.4067/S0717-75182019000100045>
- Bliznashka, L., Michalopoulos, G., & Anastasopoulos, P. (2018). *Beneficiary satisfaction and the impact of food assistance programs: Evidence from Georgia*. *Food Security*, 10(2), 355-367.
- Cabanillas Prado, L. L., & Irene Gastelo, L. (2023). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de Vaso Leche en el distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/12537>
- Cáceres, C. (2021). *Desnutrición infantil en Perú: Retos y oportunidades*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 38(3), 486-493.



- Calle Quispe, P. M. (2024). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas*.
<http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/333>
- Chavez Leon, D. R. (2023). *Factores que determinan la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco-2023*.
- Clavijo Vinces, L. Y. (2023). *Satisfacción del Programa Vaso de Leche en las Presidentas de los Comités del Distrito de San Jacinto, Tumbes-2023*.<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64388>.
- Coaquira, J. G. (2022). *Programa de Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios en la Municipalidad Provincial de Puno, 2022*. *Revista de Investigación en Gestión y Finanzas*, 1(1), 7-12.
- Condori Apaza, E. (2024). *Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, 2022*. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/349>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- El País. (2024, 18 de diciembre). *Allanada la casa del portavoz de Dina Boluarte acusado de corrupción en un programa social que intoxicó a niños de colegios públicos*. <https://elpais.com/america/2024-12-18/allanada-la-casa-del-portavoz-de-dina-boluarte-acusado-de-corrupcion-en-un-programa-social-que-intoxico-a-ninos-de-colegios-publicos.html>
- Escobar, L., & Mendoza, R. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en programas sociales alimentarios*. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 89-102. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1234567>



- Fernández, M., & Quispe, T. (2021). *Análisis de la percepción del servicio del programa Vaso de Leche en distritos rurales del Perú*. *Revista de Investigación Social y Desarrollo*, 18(2), 34-47.
<https://doi.org/10.22201/risd.2021.021>
- Fornell, C. (1992). *A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience*. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
<https://doi.org/10.1177/002224299205600103>
- Gonzales, J., Fernández, R., & Rojas, J. (2020). *Análisis de la implementación del programa Vaso de Leche en Perú*. *Revista de Nutrición y Salud Pública*, 22(1), 25-36.
- Gonzales Estévez, E. J. (2021). *Educación virtual y satisfacción estudiantil durante la pandemia de Covid-19 en una universidad de Ecuador 2021*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/69339>
- Gutiérrez, J., & Ramos, D. (2021). *Satisfacción de beneficiarios en programas sociales: una aplicación del modelo Kano en zonas rurales de Cajamarca*. *Revista Peruana de Administración Pública*, 12(1), 102-119.
<https://doi.org/10.26495/rpap.v12i1.876>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Homburg, C., & Giering, A. (2001). *Customer satisfaction: A synthesis of the research*. *Marketing Review*, 1(2), 157-170.
<https://doi.org/10.1362/146941200570161>
- INEI. (2022). *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) 2021*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado de <https://www.inei.gov.pe>



- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Condiciones de vida en el Perú 2023*.
https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1989/
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). *Attractive quality and must-be quality*. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39–48.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- López, A. (2025, 11 de marzo). *La suspensión de USAID da el golpe de gracia a la catástrofe humanitaria en Sudán*. *El País*. <https://elpais.com/planeta-futuro/2025-03-11/la-suspension-de-usaid-da-el-golpe-de-gracia-a-la-catastrofe-humanitaria-en-sudan.html>
- López, J., & Valencia, R. (2019). *Evaluación de programas sociales desde la percepción de los beneficiarios: Un enfoque basado en la satisfacción usuaria*. *Revista de Políticas Públicas y Gestión Social*, 7(1), 45–60.
- Macías-Villacreses, T. L., Martínez-Llauca, G. T., & Lino-Mero, H. J. (2022). *La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador*. *Polo del conocimiento*, 7(3), 1395-1411.
DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3799>
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Masset, E., Haddad, L., Cornelius, A., & Isaza-Castro, J. (2019). *Effectiveness of cash transfers and food assistance programs on nutritional outcomes: A systematic review*. *World Development*, 113, 85-98.



- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MDIS). (2021). *Informe sobre el impacto del Programa Vaso de Leche en la nutrición infantil*. Recuperado de <https://www.mindis.gob.pe>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2022). *Informe sobre el estado del Programa Vaso de Leche en Perú*. <https://www.mindis.gob.pe/informes/vaso-de-leche-2022>
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2024). *Programa de Vaso de Leche*. <https://www.mef.gob.pe/es/politica-economica-y-socialsp2822/243transferenciasdeprogramas/393-programa-de-vaso-de-leche>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). *Estudio Nacional de la Situación de la Niñez y Adolescencia en el Perú 2020*. <https://www.gob.pe/informes/ninez-adolescencia-2020>
- Moller, K., Linde, L., & Rydell, J. (2018). *Understanding service quality: An integrative framework*. *Journal of Service Management*, 29(3), 443-469. <https://doi.org/10.1108/JOSM-10-2017-0294>
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700404>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Malnutrición en niños*. Recuperado de <https://www.who.int>
- Padilla Rivera, E. D. (2022). *Satisfacción de los beneficiarios del programa de "Vaso de Leche" de Coishco-Ancash, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104191>



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Roa Quispe, B. N., & Amanqui Vilca, Y. R. (2023). *La satisfacción del usuario y calidad de atención en farmacia del centro de salud la Revolución Juliaca-2023*. <http://50.18.8.108/handle/20.500.14140/1573>.
- Rodríguez, A., & Torres, C. (2020). *Percepción ciudadana y calidad del servicio en programas sociales: un estudio en comunidades rurales de Cusco*. Revista Andina de Políticas Públicas, 6(1), 55-73. <https://doi.org/10.32719/rapp.2020.06.01.05>
- Rodríguez, J. (2024, 16 de octubre). *Un llamamiento a la acción por un sistema alimentario global resiliente y equitativo*. El País. <https://elpais.com/planeta-futuro/red-de-expertos/2024-10-16/un-llamamiento-a-la-accion-por-un-sistema-alimentario-global-resiliente-y-equitativo.html>
- Rodríguez, Y. C. (2023). *Satisfacción de los estudiantes con los procesos de elaboración de la tesis de licenciatura*. Gaceta Médica Boliviana, 46(2), 52-57.
- Romero Subia, J. F. (2024). *Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador*. <https://helvia.uco.es/handle/10396/28520>.
- Romero-Polo, J. A., Mercado-Pacheco, A., Díaz-Cárdenas, S., & de la Valle-Archibold, M. (2021). *Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia*. Archivos de Medicina (Col), 21(1), 138-152.
- Ruel, M. T., Alderman, H., & UNICEF. (2019). *Nutrition-sensitive social protection programs: A review of the evidence*. The Lancet, 393(10170), 1429-1441.



- Silva Osorio, R., Paredes Exaltacion, Y. A., & Leandro Malpartida, M. (2021). *El programa vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión–Yanahuanca-Pasco, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/7315>
- UNICEF. (2020). *The State of the World's Children 2020: Children's rights in the time of COVID-19*. Recuperado de <https://www.unicef.org>
- Uribe Arango, E. (2008). *Modelo Kano de satisfacción del cliente*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/modelo-kano-de-satisfaccion-del-cliente/>
- Vásquez, K., & Lazo, M. (2022). *Factores de calidad en programas alimentarios y su impacto en la satisfacción del usuario*. *Revista de Evaluación Social*, 14(4), 78-91. <https://doi.org/10.31398/revsoc.2022.14.04.004>
- Vilca Maquera, E. A. (2021). *Nivel de satisfacción en el uso del programa Kahoot y rendimiento académico en el área de Ciencias Sociales en los estudiantes de primer y segundo año de secundaria de la Institución educativa secundaria Emanuel de Pomata del distrito de Pomata, provincia Chucuito, región Puno, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10702>



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo es el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025?	Conocer el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.	El nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025, varía en función de los atributos básicos, de rendimiento, atractivos, indiferentes y reversos según el Modelo Kano.	Variable de la investigación. SATISFACCIÓN 1. Atributos básicos 2. Atributos de rendimiento 3. Atributos atractivos 4. Atributos indiferentes 5. Atributos reversos	ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Descriptivo DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población de estudio está compuesta por 2667 beneficiarias, que son madres de familia, que reciben el programa Vaso de Leche en el distrito de San Miguel. MUESTRA De acuerdo a la fórmula es de 336 beneficiarias.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
a. ¿Cómo es el nivel de atributos básicos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025? b. ¿Cómo es el nivel de atributos de rendimiento en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025? c. ¿Cómo es el nivel de atributos atractivos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025?	a. Describir el nivel de atributos básicos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025. b. Describir el nivel de atributos de rendimiento en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025. c. Describir el nivel de atributos atractivos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.			



<p>d. ¿Cómo es el nivel de atributos indiferentes en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025?</p> <p>e. ¿Cómo es el nivel de atributos reversos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025?</p>	<p>d. Describir el nivel de atributos indiferentes en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025.</p> <p>e. Describir el nivel de atributos reversos en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2025</p>			<p>INSTRUMENTOS:</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
---	--	--	--	---



Anexo 2. Matriz de datos

ESTADÍSTICA Jean Freddy.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	v1
1	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	92
2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	93
3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	70
4	2	3	2	2	3	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1	3	1	41
5	3	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	2	42
6	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	92
7	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	34
8	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	62
9	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	69
10	3	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	41
11	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	3	2	42
12	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	72
13	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	72
14	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	2	2	4	4	3	4	4	66
15	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	71
16	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	69
17	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	87
18	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	90
19	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	89
20	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	93	
21	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	94	
22	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	86	
23	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	92	
24	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	90
25	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	90
26	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	66
27	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	64
28	2	3	2	4	3	4	2	2	2	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	2	59
29	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	68
30	1	2	1	2	1	1	3	3	2	1	1	3	1	3	2	2	1	3	2	2	37
31	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	89
32	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	88
33	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	87

ESTADÍSTICA Jean Freddy.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

20 : P2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	v1
105	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	73
106	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	39
107	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	63
108	2	2	3	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	64
109	4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	2	3	2	2	2	4	3	3	4	60
110	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	70
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	67
112	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
113	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	87
114	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	88
115	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	89
116	1	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	3	1	1	41
117	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	91
118	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	91
119	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	85
120	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	91
121	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	93
122	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	93
123	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	88
124	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	91
125	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	94
126	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	86
127	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	92
128	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	93
129	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	91
130	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	91
131	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	90
132	4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	2	54
133	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	3	2	65
134	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	60
135	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	92
136	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	87
137	3	3	1	1	2	3	1	1	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	41
138	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	87
139	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	65



ESTADÍSTICA Jean Freddy.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

114 - P1 4 Visible: 32 de 32 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
185	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	46
186	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	90
187	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	87
188	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	2	3	3	3	2	4	58
189	4	2	4	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	63
190	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	56
191	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	93
192	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	89
193	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	89
194	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	91
195	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	94
196	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	92
197	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	57
198	3	2	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	45
199	3	1	2	3	3	3	2	3	1	1	3	2	1	1	3	2	1	3	2	2	41
200	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	3	3	2	2	3	44
201	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	3	3	2	39
202	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	49
203	2	1	1	3	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	42
204	4	2	3	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	3	4	2	4	2	56
205	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	4	56
206	2	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	65
207	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	75
208	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	89
209	1	2	3	3	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	39
210	1	1	2	3	1	3	2	1	3	2	3	3	1	1	1	1	2	1	3	1	36
211	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	43
212	3	2	3	3	1	1	2	3	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	40
213	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	69
214	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	69
215	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	73
216	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	70
217	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	70
218	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	69
219	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	90
220	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	90

Vista de datos Vista de variables

ESTADÍSTICA Jean Freddy.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

114 - P1 4 Visible: 32 de 32 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
303	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	90
304	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	2	1	1	3	3	41
305	3	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	41
306	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	3	2	3	3	1	2	3	2	1	45
307	2	1	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	36
308	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	72
309	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	68
310	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	68
311	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	71
312	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	71
313	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	73
314	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	89
315	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	86
316	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	92
317	3	3	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	57
318	4	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	4	2	2	3	4	4	2	4	2	64
319	3	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3	4	3	2	55
320	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	91
321	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	89
322	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	91
323	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	89
324	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	95
325	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	91
326	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	85
327	1	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	35
328	2	2	2	3	3	2	1	1	1	3	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	42
329	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	1	3	3	45
330	1	3	2	2	3	1	1	2	3	3	1	3	1	3	2	2	1	1	3	3	41
331	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	1	1	1	41
332	3	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	42
333	2	4	2	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3	57
334	3	4	4	3	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	61
335	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	67
336	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	72
337																					



Anexo 3. Instrumento(s) de investigación

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar el nivel de **satisfacción de las beneficiarias** del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Le pedimos que marque cada una de las siguientes afirmaciones de la manera más objetiva y honesta posible.

Agradecemos de antemano su colaboración, ya que su participación es fundamental para el éxito de este estudio.

1. Muy insatisfecha	2. Insatisfecha	3. Ni satisfecha ni insatisfecha
4. Satisfecha		5. Muy Satisfecha

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
Atributos básicos (Must-be)					
1. ¿Qué tan satisfecha está con la puntualidad en la entrega de los productos?					
2. ¿Qué tan satisfecha está con la calidad y estado de los productos entregados?					
3. ¿Qué tan satisfecha está con la frecuencia con la que recibe los productos del programa?					
4. ¿Qué tan satisfecha está con el cumplimiento de los valores nutricionales prometidos?					
Atributos de rendimiento (One-dimensional)					
5. ¿Qué tan satisfecha está con la cantidad de producto recibida en relación con su hogar?					
6. ¿Qué tan satisfecha está con la atención del personal encargado de la distribución?					
7. ¿Qué tan satisfecha está con la transparencia en la asignación y entrega de productos?					
8. ¿Qué tan satisfecha está con la accesibilidad en los puntos de distribución?					
Atributos atractivos (Delighters)					



9. ¿Qué tan satisfecha está con la variedad de productos entregados?					
10. ¿Qué tan satisfecha está con la información nutricional proporcionada?					
11. ¿Qué tan satisfecha está con las capacitaciones sobre alimentación saludable?					
12. ¿Qué tan satisfecha está con las actividades complementarias promovidas por el programa?					
Atributos indiferentes					
13. ¿Qué tan satisfecha está con la presentación y empaque de los productos?					
14. ¿Qué tan satisfecha está con la publicidad y difusión del programa?					
15. ¿Qué tan satisfecha está con la disponibilidad de información sobre cambios en el programa?					
16. ¿Qué tan satisfecha está con la facilidad para realizar sugerencias o reclamos?					
Atributos reversos					
17. ¿Qué tan satisfecha está con la modalidad de entrega del programa?					
18. ¿Qué tan satisfecha está con las opciones de elección dentro del programa?					
19. ¿Qué tan satisfecha está con la eficiencia en la resolución de problemas con la entrega?					
20. ¿Qué tan satisfecha está con la flexibilidad en los horarios de distribución?					

¡Gracias por su colaboración!



Anexo 4. Hoja de validación del instrumento

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

Título de la tesis: SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2025

I. REFERENCIAS
NOMBRE DEL EXPERTO : Benigno Collata Quispe
PROFESIÓN : Licenciado en Administración
CARGO ACTUAL : Docente
GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
 1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	


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

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = 45

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN
 Aprobado (>75% = 0,75)
 Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: Juliaca 10 de Abril de 2025


 Firma
 DNI N° 01673080
 N° Celular 911576

Evidencias fotográficas







ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 07/10/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Jeans Freddy Ccapa Chacon
 Dirección: Jr. Mogueva N° 2212
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77491573
 Teléfono: 926642546 email: freddyccapa@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
 Dirección: _____
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
 Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas
 Escuela Profesional o Mención: Administración y Gestión Pública
 Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración y Gestión Pública
 Asesor: _____

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche de la municipalidad distrital de San Miguel, 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Beneficiarias, satisfacción, programa social

¿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, entré 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 Titulo 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)

Firma de Autor



huella digital

07 de octubre del 2025

Fecha