



**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 EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO  
DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE  
CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI**

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 EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO  
DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE  
CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

**PRIMER MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_  
Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA


**SEGUNDO MIEMBRO**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

**ASESOR DE TESIS**

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Administración Pública (5909 – UNESCO)



### RESOLUCIÓN N° 150-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 09 de julio de 2025

#### VISTOS:

El Expediente N° 2747, presentado por **DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI**, 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 EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024**; 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, mediante Resolución N° 207-2025-UANCV-CU-R., aprueba en vía de regularización la CONSERVACIÓN Y EFICACIA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE GRADOS Y TÍTULOS PROFESIONALES, a partir del 14 de abril del 2025 correspondiente a los actuados suscritos y en consecuencia SUBSANAR dichos actos administrativos, debiendo regularizarse conforme a lo establecido en el artículo 14 del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General; primando el principio del interés superior del estudiante y conforme a los considerandos expuestos en la presente Resolución.

**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:

Dejar sin efecto en parte la Resolución N° 96-2025-D-FCA-UANCV-J, de fecha 08 de mayo del 2025; se procede a validar los actuados en vías de regularización según la Resolución N° 207-2025-UANCV-CU-R.

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI**, 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. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- \* 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA





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

- \* Lugar : salón de Grados y Títulos
- \* Fecha : lunes, 12 de mayo de 2025
- \* Hora : 10:00 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. Sr. Licimaco Aguilar Pinto  
DECANO (R)  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA

"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°96-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 8 de mayo de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2747, presentado por DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI, 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 EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024**; 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: **DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI**, 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. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- \* 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- \*

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

- \* Lugar : salón de Grados y Títulos
- \* Fecha : lunes, 12 de mayo de 2025
- \* Hora : 10:00 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.

DISTRIBUCIÓN:

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

Regístrese, comuníquese y archívese.



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



### RESOLUCIÓN N° 743-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de diciembre 2024

#### **VISTOS:**

El Expediente: 2024-CU-18778 de fecha 18 de diciembre de 2024, del **Bach. DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI**, 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. DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI**, 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 EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024**; 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 EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI**, 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)  
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
*Dr. Sc. S. Leimaco Aguilar Pinto*  
**DIRECTOR**  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 571-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de noviembre 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: **2024-CU-14893** de fecha 16 de octubre de 2024, 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 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. DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024**; 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 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 ser 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, 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 LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI**, 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.

  
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
JULIACA - PUNO  
  
Dr.Sc. S. Lermaco Aguilar Pinto  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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



## SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LECHE EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

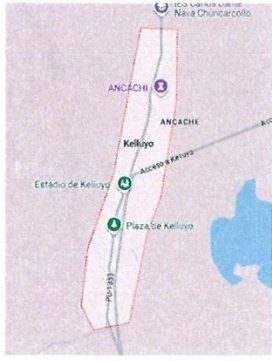
1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	10%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
6	Tiña Tacca, Domingo. "Diseño e implementación de un plan de manejo ambiental en obras de saneamiento rural para empresa INGECOP Eirl. y núcleos ejecutores en la Región Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)	<1%



Metadatos Complementarios

<b>Título de la tesis</b>	
<b>SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75931128
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0003-2569-5419">https://orcid.org/0009-0003-2569-5419</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6283-8832">https://orcid.org/0000-0002-6283-8832</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
<b>Miembro del jurado 2</b>	
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>País: Perú  <b>Departamento:</b> Puno  <b>Provincia:</b> Chucuito  <b>Distrito:</b> Kelluyo  <b>Coordenadas:</b>  <b>Latitud:</b> -16.7052517  <b>Longitud:</b> -69.2413841  <b>URL Maps.</b>  <a href="https://maps.app.goo.gl/2Jr52CgEmvJfMFdE7">https://maps.app.goo.gl/2Jr52CgEmvJfMFdE7</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2024 – Mayo 2025
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Ciencias sociales</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a></p> <p><b>Administración</b>  <a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a></p> <p><b>Administración pública</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>

UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CACERES VELASQUEZ  
  
.....  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI, identificado con DNI Nro. 75931128, 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 EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024

Asesorado por: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

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.

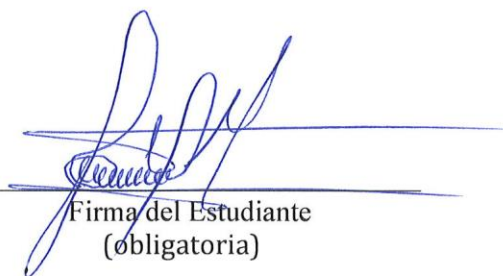
Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

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 45 de Julio del 2025



Firma del Asesor  
(obligatoria)



Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis progenitores, cuyo amor, esfuerzo y sabiduría me han iluminado en mi camino vital, otorgándome su constante respaldo. A mis hermanos, por ser mi eterna fuente de inspiración y vigor. A mis mentores, por su compromiso y por transmitirme sus conocimientos, que han sido esenciales en mi desarrollo académico. Y, especialmente, a todas las personas que, con su esfuerzo y trabajo diario, contribuyen al bienestar de la comunidad, como las beneficiarias del programa Vaso de Leche en el distrito de Kelluyo, quienes inspiraron este estudio.



## AGRADECIMIENTO

Deseo manifestar mi más genuino reconocimiento a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por otorgarme la posibilidad de llevar a cabo este trabajo de investigación. Estoy profundamente agradecido con todo el personal docente y administrativo por su invariable respaldo y por generar un ambiente propicio para el aprendizaje y el crecimiento profesional. De manera especial, deseo agradecer a mis docentes y asesores, quienes, con su guía, conocimiento y dedicación, han resultado esenciales en cada fase del proceso de investigación, permitiéndome culminar este importante proyecto. Su compromiso con mi formación académica ha sido clave para el logro de este objetivo.



## 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.....	16
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.....	22
--	----



3.1.1. Antecedentes Internacionales..... 22

3.1.2. Antecedentes nacionales..... 27

3.1.3. Antecedentes locales..... 30

3.2. Bases teóricas..... 34

3.2.1. Satisfacción. .... 34

3.2.2. Importancia de la satisfacción en el contexto del estudio. .... 35

3.3.3. Teorías fundamentales relacionadas a satisfacción. .... 38

3.2.4. Dimensiones de satisfacción. .... 41

3.3. Marco conceptual..... 44

**CAPÍTULO IV**

**HIPÓTESIS Y VARIABLES**

4.1. Hipótesis general..... 46

4.2. Variables ..... 46

4.3. Operacionalización de variables..... 47

**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..... 48

5.4. Nivel de investigación..... 49

5.5. Diseño de investigación..... 49

5.6. Población y Muestra ..... 49



5.6.1. Población .....	49
5.6.2. Muestra.....	49
5.7. Técnicas e instrumentos.....	51
5.7.1. Técnica. ....	51
5.7.2. Instrumento.....	51
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento .....	51
5.8.1. Confiabilidad .....	51
5.8.2. Validez .....	52
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos .....	53
5.10. Contrastación de hipótesis .....	53
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>RESULTADO Y DISCUSIÓN</b>	
6.1. Presentación de resultados .....	55
6.1.1. Niveles de satisfacción. ....	55
6.2. Discusión de resultados .....	63
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES .....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	80
Anexo 2. Matriz de datos.....	82
Anexo 3. Instrumento(s) de investigación .....	84
Anexo 4. Hoja de validación del instrumento .....	86



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de Variables.....	47
<b>Tabla 2</b> Estadísticas de Fiabilidad .....	52
<b>Tabla 3</b> Test estadístico correspondiente al nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.....	54
<b>Tabla 4</b> Distribución de frecuencias para la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024. Según el nivel de satisfacción.....	55
<b>Tabla 5</b> Distribución de frecuencias para la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024. Según el nivel de Expectativas previas.....	57
<b>Tabla 6</b> Distribución de frecuencias para la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024. Según el nivel de Desempeño del producto / servicio. ....	58
<b>Tabla 7</b> Distribución de frecuencias para la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024. Según el nivel de Discrepancia entre expectativas y desempeño.....	60
<b>Tabla 8</b> Distribución de frecuencias para la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024. Según el nivel de Satisfacción global.....	61



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Niveles de Satisfacción. ....	56
<b>Figura 2</b> Niveles de expectativas previas .....	57
<b>Figura 3</b> Niveles de desempeño del producto / servicio. ....	59
<b>Figura 4</b> Niveles de discrepancia entre expectativas y desempeño .....	60
<b>Figura 5</b> Niveles de satisfacción global. ....	62



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad conocer el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, 2024. Se empleó una metodología cuantitativa, utilizando un diseño de investigación no experimental de corte transversal a nivel descriptivo y adoptando un marco de razonamiento deductivo. La muestra estuvo compuesta por 181 participantes que fueron seleccionados con base en criterios preestablecidos. Los datos fueron recolectados empleando una metodología de encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento principal, y su posterior análisis se realizó utilizando el software SPSS. De las participantes evaluadas, el 39.8% manifestó estar "De acuerdo" con el programa, lo cual refleja una percepción favorable general sobre el mismo. En cuanto a la confiabilidad del instrumento utilizado, se constató una elevada consistencia interna, Las estadísticas muestran lo feliz que es la gente. Para ello se utiliza el alfa de Cronbach, que es realmente alto: ¡0,956! Los expertos utilizaron la prueba de chi-cuadrado. El resultado fue 72,309. Esta prueba analiza 50 detalles diferentes, el valor p fue de tan solo 0,021. Este es un número muy importante en estadística. Estos resultados indican una correlación relevante en el grado de satisfacción, aunque la presencia de frecuencias esperadas bajas podría limitar la robustez del análisis.

**Palabra clave:** Beneficiarias, municipalidad, programa.



## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of beneficiaries of the Vaso de Leche program in the upper area of the Kelluyo district, Chucuito province, Puno region, 2024. A quantitative methodology was used, utilizing a non-experimental cross-sectional research design at a descriptive level and adopting a deductive reasoning framework. The sample consisted of 181 participants who were selected based on pre-established criteria. The data were collected using a survey methodology, using a questionnaire as the main instrument, and their subsequent analysis was performed using SPSS software. Of the participants evaluated, 39.8% stated that they "Agreed" with the program, reflecting a generally favorable perception of it. Regarding the reliability of the instrument used, a high internal consistency was found. The statistics show how happy people are. For this purpose, Cronbach's alpha was used, which is really high: 0.956! The experts used the chi-square test. The result was 72,309. This test analyzes 50 different details, and the p-value was only 0.021. This is a very significant number in statistics. These results indicate a significant correlation in the degree of satisfaction, although the presence of low expected frequencies could limit the robustness of the analysis.

**Keyword:** Beneficiaries, municipality, program.



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación, titulada *Satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - Región Puno, 2024*, tiene como propósito evaluar el nivel de satisfacción de las madres de familia beneficiarias de este programa social, el cual constituye una estrategia clave en la batalla contra la malnutrición y la escasez alimentaria en sectores vulnerables. La importancia del programa radica en su impacto en la salud alimentaria y el desarrollo comunitario de la población objetivo, especialmente en contextos de alta pobreza y desigualdad. Desde un enfoque descriptivo, se busca analizar la percepción de las usuarias respecto a aspectos como la excelencia del artículo, la puntualidad en la entrega y la atención recibida, elementos fundamentales para valorar la efectividad y sostenibilidad del programa. Este estudio, sustentado en un marco teórico robusto y respaldado por metodologías científicas, contribuirá a generar evidencia que facilite las decisiones orientadas a la mejora de políticas sociales en beneficio de la población más necesitada. Este estudio se divide en seis partes interconectadas. Capítulo I, se centra en el problema que estudiamos. Explica el problema, cómo lo abordamos y su importancia. Capítulo II, trata de los objetivos del estudio, dividiéndolos en metas generales y específicas que se corresponden con el motivo principal. Capítulo III, describe la teoría del estudio. Proporciona información contextual importante, explica los conceptos que utilizamos y enumera las variables e ideas clave. Capítulo IV, trata de las hipótesis del estudio, o lo que creemos que ocurrirá. Explica las variables en detalle y cómo las pondremos a prueba. Capítulo V, describe el método del estudio. Describe el proceso, las herramientas utilizadas, el alcance del estudio, el diseño, los recursos y cómo verificamos la precisión de



la herramienta. También explica cómo manejamos la información y verificamos las hipótesis. Capítulo VI, presenta los resultados del estudio. Se explican los hallazgos y su significado, junto con la conclusión y algunas sugerencias para los próximos pasos. También se incluyen los recursos utilizados y materiales adicionales, como la validación de la herramienta y los resultados de la recopilación de datos.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

La desnutrición infantil representa un reto mundial que impacta a muchos miles de niños a nivel global, comprometiendo no únicamente su bienestar inmediato, sino asimismo su crecimiento a largo plazo y su capacidad para aprender. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), cerca de 149 muchos miles de niños menores de cinco años sufren de desnutrición persistente, una condición que limita su crecimiento y desarrollo cognitivo, así como su capacidad para llevar una vida productiva en el futuro. La desnutrición está estrechamente relacionada con el acceso insuficiente a alimentos nutritivos y una atención de salud inadecuada, particularmente en gobiernos en vías de progreso en los que la pobreza y la inseguridad alimentaria son prevalentes (UNICEF, 2020).

Los programas de asistencia alimentaria han sido implementados en diversos contextos para abordar este problema. Sin embargo, su eficacia a menudo se encuentra restringida por diversos elementos, entre ellos la excelencia de los alimentos proporcionados, la logística de distribución, y,



fundamentalmente, la satisfacción de los beneficiarios. Varios estudios han señalado que la percepción positiva de los beneficiarios sobre estos programas es crucial para su éxito, ya que afecta la aceptación y el consumo de los productos ofrecidos (Bliznashka et al., 2018; Masset et al., 2019). La insatisfacción con la calidad o la cantidad de alimentos puede resultar en un uso limitado de los recursos proporcionados, comprometiendo así los objetivos nutricionales del programa.

A nivel internacional, se percibe una inquietud progresiva por la necesidad de evaluar no solo la implementación de iniciativas de asistencia nutricional, sino también la satisfacción de los receptores de los beneficios con respecto a estos programas. Esto es especialmente relevante en contextos donde las intervenciones alimentarias son críticas para la mejora de la salud infantil. La falta de datos sobre la satisfacción del beneficiario puede conducir a políticas ineficaces que no abordan adecuadamente las necesidades de las poblaciones vulnerables (Ruel et al., 2019).

Por lo tanto, se hace evidente la importancia de examinar el nivel de complacencia de los receptores de programas alimentarios a nivel global, con la finalidad de detectar áreas de progreso que puedan maximizar el impacto de estas intervenciones. Este enfoque no solo permitirá optimizar los recursos, sino también contribuirá a la reducción de la malnutrición y el aumento del bienestar infantil en diferentes contextos.

En Perú, la desnutrición en niños constituye un serio riesgo de bienestar público que impacta a una gran cantidad significativa de niños, particularmente en áreas agrícolas y en las áreas más vulnerables. De acuerdo con la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) del año



2021, existe una existencia de falta de comida persistente en niños menores de cinco años alcanzó el 13.1%, lo que refleja un estancamiento en la lucha contra este problema en comparación con años anteriores (INEI, 2022). Esta situación es inquietante, ya que la falta de comida no solo pone en riesgo el desarrollo físico de los infantes, sino que a su vez afecta su desarrollo cognitivo, su rendimiento escolar y, en última instancia, sus oportunidades futuras en el mercado laboral (Cáceres, 2021).

El Programa Vaso de Leche, implementado por el Estado peruano desde 1991, El esencial propósito es asegurar el derecho a leche y otros productos nutritivos para las poblaciones más vulnerables, especialmente los niños. A pesar de su importancia, el programa enfrenta varios desafíos, incluyendo la excelencia de los productos distribuidos, la logística de entrega y la visión de quienes son beneficiarios sobre la efectividad del mismo (Gonzales et al., 2020). La insatisfacción de los beneficiarios puede resultar en un bajo consumo de los alimentos proporcionados, limitando el efecto beneficioso que el proyecto aspira lograr en la salud alimentaria de los niños.

A nivel nacional, varios estudios han evidenciado que la contentura de los usuarios acerca de los proyectos de asistencia alimentaria es un elemento crucial que impacta en la efectividad de estas intervenciones. Según un análisis realizado por la Oficina de Estudios e Investigaciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, una mayor conformidad se asocia positivamente con una mejora en los indicadores nutricionales de los beneficiarios (MDIS, 2021). Sin embargo, existe una escasez de investigaciones que evalúen sistemáticamente el grado de felicidad de las personas beneficiarias del Proyecto, lo que dificulta la identificación de



sectores para mejorar y realizar modificaciones necesarias en la puesta en marcha del plan.

Así pues, resulta imprescindible examinar el nivel de satisfacción de los clientes del Proyecto Vaso de Leche en Perú, en particular en áreas agrícolas, donde la desnutrición infantil es más prevalente. Comprender cómo las expectativas, el desempeño del servicio y la percepción general El proyecto influye en el agrado de las usuarias, lo que brindará a los encargados de la elaboración de acuerdos efectuar modificaciones fundamentadas e informadas en pruebas, mejorando así la eficacia del programa y contribuyendo a la reducción de la desnutrición en el país.

La localidad de Kelluyo, situada en la comunidad de Chucuito, en la comunidad de Puno, presenta desafíos significativos en lo que respecta a protección en la alimentación y nutrición. De acuerdo al Estudio Nacional de la Descripción del Contexto de la niñez y la Juventud en Perú en el Perú 2020 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021), las tasas de desnutrición crónica en la región Puno son alarmantes, superando el 13%, lo que coloca a la región por encima del promedio nacional. Este escenario se ve agravado por la alta pobreza y un ingreso restringido a las prestaciones básicas, lo que impacte de manera íntima en el bienestar de los habitantes infantiles.

El Programa Vaso de Leche, implementado en Kelluyo, busca mitigar la desnutrición infantil proporcionando leche y otros alimentos a las familias más vulnerables. Sin embargo, la efectividad de este programa ha sido cuestionada. Según un informe del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2022), aunque se han conseguido ciertos progresos en la disminución de la

desnutrición, persisten problemas relacionados con la eficacia de los insumos entregados y la percepción de las usuarias sobre la suficiencia y adecuación del apoyo alimentario.

Un estudio realizado por Arévalo y Salas (2023) en comunidades de Puno reveló que muchas beneficiarias consideran que el Vaso de Leche no cumple con sus expectativas respecto a la excelencia y volumen de los artículos. Esto sugiere que la insatisfacción podría limitar la efectividad del programa en mejorar los indicadores nutricionales de los niños.

En este contexto, es crucial cuantificar el grado de conformidad de las participantes del Programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo. Comprender las expectativas previas, el desempeño del trato y la gratificación global posibilitará detectar puntos de mejora y sugerir tácticas que optimicen la implementación del programa. Este estudio no solo aportará a perfeccionar la situación nutricional de los niños en Kelluyo, sino que también ayudará a formular políticas más efectivas para abordar la malnutrición en los niños del distrito.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ✓ ¿Cuál es el nivel de expectativas previas en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024?



- ✓ ¿Cuál es el nivel de desempeño del producto/servicio en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de discrepancia entre las expectativas y el desempeño en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción global de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024?

### 1.3. Justificación del estudio

complacencia de las beneficiarias del Programa Vaso de Leche en el distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, se basa en la demanda de comprender cómo los elementos asociados a las expectativas previas, el desempeño del servicio y la discrepancia entre expectativas y resultados influyen en la satisfacción general de las beneficiarias, lo que, a su vez, afecta la efectividad del programa en la mejora de la nutrición infantil. Según Oliver (1980), la satisfacción del consumidor es un constructo complejo que depende no únicamente en términos de excelencia percibida del producto o atención, sino a su vez de la comparación entre aspiraciones y realidades vividas. La comprensión de estos elementos permitirá no solo evaluar la percepción de las beneficiarias, sino también identificar ámbitos críticos que necesitan asistencia para mejorar el impacto del programa. Asimismo, al integrar teorías



de satisfacción y calidad de servicio, se busca contribuir a diseñar estrategias ejecutivas más eficaces y enfocadas en las demandas auténticas de la comunidad en situación de vulnerabilidad, progresando de esta manera la eficacia de bienestar de los niños beneficiarios y fomentando la seguridad alimentaria en el ámbito local (Moller et al., 2018).

La razón efectiva de dicha experimentación radica en la necesidad de generar información empírica que permita a las dirigentes y encargadas del Plan Vaso de Leche en el sector alto de la región de Kelluyo, detectar zonas de mejora en la implementación y gestión del programa. Comprender el nivel de bienestar de las usuarias no solo facilitará la optimización de los recursos destinados a este programa social, asimismo aportará a la creación de planes más eficaces, que se adecuen a las objetivos y requerimientos de la comunidad objetivo. La evidencia obtenida permitirá a los gestores del programa ajustar sus enfoques operativos, garantizando así que los beneficios se traduzcan en una mejora tangible en la alimentación de los niños y en la salud de las colectividades involucradas. Además, al abordar las diferencias de las esperanzas y el rendimiento del servicio, se fomentará un diálogo constructivo entre las beneficiarias y los administradores del programa, promoviendo un enfoque más participativo que, a su vez, puede incrementar la certeza y la complacencia total de la colectividad hacia iniciativas gubernamentales. Es esencial para el progreso de las estrategias ejecutivas que sean realmente efectivas y que logren un impacto significativo en la reducción de la desnutrición y el progreso en la seguridad de la comunidad (Bastías et al., 2019).



El fundamento metodológico de esta investigación se fundamenta en la opción de un método matemático que facilita la medición y análisis objetivo del grado de complacencia de las beneficiarias del Programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo. Al optar por un estudio operativo, el objetivo es producir saberes con un efecto funcional y directo en la mejora del programa social. El esquema de corte longitudinal no experimentado es adecuado, pues permite recolectar datos en un solo momento temporal, facilitando una visión clara y actual sobre las percepciones de las beneficiarias sin intervenir en sus condiciones. El nivel descriptivo se alinea con el objetivo de caracterizar las variables involucradas, mientras que el método deductivo proporciona un marco lógico que facilita la extracción de deducciones esenciales a derivar de los datos específicos obtenidos. El uso de preguntas como método para la recopilación de informes, junto con un cuestionario estructurado, garantiza la sistematicidad y fiabilidad de la información recabada, permitiendo así un análisis riguroso que sustente las recomendaciones para optimizar el programa y responder efectivamente a las expectativas de las beneficiarias. Esta combinación metodológica es esencial para proporcionar evidencias que contribuyan a la mejora continua de políticas públicas relacionadas con la alimentación infantil y la salud en la región (Creswell, 2014).



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

- ✓ Conocer el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.

#### 2.2. Objetivos específicos

- ✓ Describir el nivel de expectativas previas en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.
- ✓ Describir el nivel de desempeño del producto/servicio en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.
- ✓ Describir el nivel de discrepancia entre las expectativas y el desempeño en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso



de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.

- ✓ Describir el nivel de satisfacción global de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. Antecedentes Internacionales

Romero (2024) ha desarrollado la investigación titulada: *"Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador"* El propósito de esta tesis doctoral es valorar la complacencia con las prestaciones municipales en una zona cotidiana y campestre de la localidad de Guayaquil. El objetivo es establecer la fidelidad de los ciudadanos hacia los empleados estatales que administran el ayuntamiento. Para lograrlo, se llevó a cabo una evaluación de la bibliografía que facilitó una mayor profundización en las investigaciones sobre la fidelidad y la complacencia. La metodología utilizada se basa en el Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), complementado por el Índice Americano de Satisfacción 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 esquema propuesto se basa en las aspiraciones previas que los ciudadanos tienen sobre las prestaciones públicas ofrecidas por el



Ayuntamiento de Guayaquil en las áreas metropolitanas y montañas escogidas para la investigación (calidad prevista). Los habitantes de estas áreas utilizan dichos servicios y evalúan la calidad del mismo basado en varios elementos que constituyen la excelencia percibida. De esta forma, la excelencia anticipada y la excelencia valorada se vinculan con el beneficio que los habitantes.

Rodríguez (2023) desarrolló la tesis titulada "*Satisfacción de los estudiantes con los procesos de elaboración de la tesis de licenciatura*", cuyo objetivo fue describir la satisfacción de los estudiantes del pregrado de la Facultad de Odontología con los procesos involucrados en la elaboración de la tesis. El estudio fue de naturaleza integral e involucró a 68 alumnos de la Universidad Científica del Sur que obtuvieron su graduación en 2021. Debido a la recolección de informaciones, se utilizó una medida que recopiló las experiencias de los alumnos respecto a varios elementos del método de redacción de la tesis, incluyendo el monitoreo, el fomento de competencias, el ambiente cognitivo, las aspiraciones, la plataforma y la valoración de la tesis. Los factores se compararon en función del género, desempeño escolar y trayectoria en investigación de los alumnos. Los hallazgos indicaron que la complacencia global de los estudiantes tuvo un recuento promedio de  $65,78 \pm 4,29$  (rango: 57-78), lo que se consideró como "moderado". Se observó que las féminas presentaron un índice de complacencia ligeramente mejor, aunque la distinción no presentó una significancia numérica ( $p > 0,05$ ). En cuanto a las dimensiones específicas, se obtuvieron los siguientes promedios:  $2,08 \pm 0,76$  en monitoreo,  $2,05 \pm 0,66$  en ambiente cognitivo,  $4,15 \pm 0,23$  en propuestas,  $1,92 \pm 1,17$  en recursos,  $3,73 \pm 0,91$  en instalaciones. para habilidades y  $2,81 \pm 0,86$  para valoración de la disertación. Para concluir, los



alumnos catalogan su complacencia con los procedimientos de desarrollo de la investigación como "media", con un puntaje que no alcanza a lo previsto. No se detectó una correlación relevante del nivel de complacencia con el procedimiento de la teoría y las particularidades sociales o educativas de los alumnos.

Marcías et al. (2022) realizaron una investigación titulada *"La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero en Ecuador"*, cuyo objetivo fue analizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en dicho sector en Ecuador. El enfoque del estudio fue cualitativo, bajo la modalidad de documental-bibliografía. Para la determinación del recurso de estudio, se llevó a cabo una recopilación bibliográfica sobre el tema, utilizando parámetros como relevancia, importancia, lengua, origen y año de aparición (de 2015 a 2020). Las plataformas de archivos proporcionaron las referencias de datos académicas y sitios especializados de confianza. Posteriormente, se realizó un análisis de contenido de las bases de la literatura recopiladas. Como resultado de esta investigación, se llevó a cabo un estudio numérico que permitió determinar que, De un conjunto de 25 obras nacionales e globales evaluadas, ocho resultaron ser seleccionadas para el estudio, dado que cumplían con mayor exactitud con los fines del estudio. Los hallazgos mostraron que, de acuerdo con varios autores, se puede definir la calidad del servicio como un procedimiento, un mecanismo, una planificación. El objetivo final de la calidad en el servicio es cubrir las exigencias de los consumidores. Para concluir, la excelencia en el servicio se ha transformado en un recurso esencial para las compañías del campo de la ferretería. Ajustada a las demandas particulares de cada una, permite alcanzar los objetivos de



complacer las exigencias de los clientes y juega un rol fundamental en la continuidad de las organizaciones en el ámbito competitivo.

Romero et al. (2021) llevaron a cabo la investigación titulada "*Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias, Colombia*", cuyo objetivo fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones laborales de los odontólogos en Cartagena, Colombia. La investigación utilizó un método detallado global y se fundamentó en una colección no teórica de 107 especialistas en odontología profesionales que laboraban de forma autónoma en escuelas de odontología a lo largo del 2016. Se elaboró y utilizó un test para indagar sobre los factores sociodemográficos, la complacencia en el trabajo y las circunstancias de trabajo. Los hallazgos revelaron que el 55,1% de los dentistas se encontraban contentos con su labor; no obstante, de este grupo, el 62,6% se mostró insatisfecho con la compensación obtenida, y el 75,7% expresó insatisfacción con las circunstancias del sector de trabajo. Además, se descubrieron vínculos numéricos relevantes de la complacencia en el trabajo y elementos como la edad menor de 44 años ( $p = 0,003$ ), el sexo masculino ( $p = 0,007$ ) y el estado civil de matrimonial ( $p = 0,038$ ). Igualmente, se descubrieron vínculos importantes de las circunstancias de trabajo y la extensión del día de trabajo ( $p = 0,016$ ), la compensación obtenida ( $p = 0,000$ ), la habilidad profesional ( $p = 0,001$ ) y tener permanecido en algún momento sin empleo ( $p = 0,034$ ). En conclusión, la complacencia de los dentistas, las circunstancias de trabajo y la complacencia de anhelos se ven influenciados por elementos que producen una visión adversa, lo que indica que la condición de la salud dental en la región no es la más favorable en el presente. Se aconseja realizar



investigaciones más detalladas para identificar las causas subyacentes de este desafío y adoptar resoluciones estatales que traten el porvenir del sector.

Gonzales (2021) llevó a cabo una investigación titulada *"Educación virtual y satisfacción estudiantil durante la pandemia de Covid-19 en una universidad de Ecuador 2021."* El propósito primordial de esta investigación fue descubrir la correlación de la enseñanza en línea y la complacencia de los participantes en el transcurso de la crisis de Covid-19 en una institución ecuatoriana en 2021. El diseño metodológico adoptado fue numérico, aplicado, no aleatorio, y con un enfoque sin experimentación y de corte extensivo. La comunidad objeto de investigación estuvo compuesta por 70 estudiantes de pregrado de una universidad ecuatoriana en 2021. El método utilizado para la recolección de datos fue el sondeo online, realizada mediante Google Forms. Cada participante completó la encuesta en aproximadamente 10 minutos, utilizando dos dispositivos acreditados y verificados. Para asegurar la certeza de los equipos, se realizó una evaluación piloto, utilizando el indicador alfa de Cronbach, obteniendo resultados de confiabilidad de 0,928 para el sondeo de enseñanza en línea y 0,947 para el cuestionario de satisfacción estudiantil. Los hallazgos del estudio revelaron que hay una relación estrecha de la educación virtual y la satisfacción estudiantil, tanto de manera global al igual que en cualquier una de sus formas. El índice de vinculación alcanzado fue de 0,997, esto señala un vínculo favorable de gran magnitud de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman. En conclusión, a mayor presencia de educación virtual, mayor es la satisfacción estudiantil.



### 3.1.2. Antecedentes nacionales

Chávez (2023) en su análisis *"Elementos que establecen la felicidad de los receptores del proyecto social de vaso de leche del Municipio de la Provincia de Huánuco - 2023"*. La finalidad primordial del análisis fue identificar y detallar los elementos que inciden en el agrado de las beneficiarias del programa. El estudio se categorizó como aplicado, con una perspectiva numérica y un nivel descriptivo, empleando un progreso de naturaleza transversal sin experimentación. La nación en cuestión fue la que se estudió es constituida por 4,614 participantes del programa de vaso de leche, distribuidas en cuatro sectores, de las que se escogió una muestra estratificación posible de 355 usuarios. Para la recopilación de información, se aplicó un recopilatorio que constaba de 20 cuestiones. Los hallazgos mostraron que los elementos que definen el agrado de las beneficiarias incluyen: la atención proporcionada a través de llamadas, con un agrado del 100% (Tabla 27); la excelencia de los lugares para almacenar los comida (82.7%, Tabla 23); las situaciones en las que se distribuyen los alimentos (82.5%, Tabla 21); la calidad de los alimentos suministrados (80.6%, Tabla 18); los métodos de servicio empleados (71.8%, Tabla 15); y el tiempo de servicio (76.1%, Tabla 14). En términos generales, se observó que el 60.6% de las beneficiarias se sienten satisfechas, mientras que el 39.4% se declara adecuadamente satisfecha (Tabla 29). En conclusión, Es seguro decir que el grado de felicidad entre las beneficiarias del programa es moderado.

Cabanillas e Irene (2023) realizaron un análisis *" Agrado de los usuarios del proyecto Vaso Leche en el ámbito de José Leonardo Ortiz, durante el 2021"*, centrada en evaluar el grado de felicidad de los clientes del



proyecto comunitario Vaso de Leche durante el año 2021, diferenciando entre usuarios satisfechos e insatisfechos. Este análisis se sitúa al margen de un enfoque cuantitativo, empleando un desarrollo detallado y no experimentado. La compilación de información se llevó a cabo mediante preguntas estructuradas a través del uso de un formulario fundamentado en una medida de Likert de cinco niveles, diseñado específicamente para evaluar el grado de felicidad de los beneficiarios. El test fue corroborado por especialistas en el campo antes de su aplicación a un grupo representativo de la comunidad, que incluye 6340 acogidos, en su mayoría edades de 0 a 6 años, parejas con gestación y lactancia, sujetos de avanzada edad e individuos con tuberculosis. Se procesaron los informes empleando el programa SPSS, lo que permitió analizar los resultados mediante tablas y gráficas. Los hallazgos del estudio concluyeron que hay un vínculo favorable de la felicidad de los clientes y la implementación del Proyecto Vaso de Leche, señalando que la amplitud de los acogidos manifestó su agrado con el acuerdo y su gestión municipal, lo que contribuyó a mejorar su calidad nutricional.

Calvijo (2023) desarrolló un estudio *"Reconocimiento del Proyecto Vaso de Leche por parte de las representantes de las Delegaciones del Departamento de San Jacinto, Tumbes del 2023"*, para establecer el grado de felicidad de las representantes de los grupos en relación al Proyecto Vaso de Leche en ese distrito. La investigación, de naturaleza cuantitativa y descriptiva, empleó un acuerdo no experimentado. transversal y prospectivo. El equipo de investigación estaba conformaba por 38 representantes, escogidas por requisitos de adición y ausencia, a las que se les empleó un test confirmado. Los resultados mostraron que, en la medida de frecuencia



mostró que el 53% de las representantes tenían un rango de felicidad habitual, el 45% tenía un grado bajo y únicamente el 3% tenía un grado elevado. En la dimensión calidad, el 58% manifestó una felicidad constante, siendo el 37% escaso y el 5% nivel alto. En cuanto a la atención, el 58% mostró una felicidad constante, el 39% es escaso y el 3% es elevada. En última instancia, en términos de composición, el 68% de las representantes expresó una satisfacción regular, el 32% baja y ningún caso un alto estándar. Para finalizar, el grado global de agrado fue regular para el 63% de las presidentas, bajo para el 37%, y no se registraron niveles altos.

Padilla (2022) llevó a cabo la investigación titulada *"Evaluación de los usuarios del proyecto 'Vaso de Leche' de Coishco - Ancash, año 2022"*, con el objetivo general para explicar el grado de conformidad de los usuarios del proyecto en el distrito de Coishco durante el año 2022. Este análisis, clasificado como básico y con una estructura descriptiva sencilla, que contempló una muestra de 268 usuarios. seleccionadas a través de un simple análisis numérico casual. La recolección se realizó la recogida de informes con estudios con un papel de cuestiones cifradas empleando una Evaluación de Likert. Este consta de 26 ítems que evaluaron la felicidad en aspectos como la excelencia, la puntualidad, el cuidado y el reparto. Se estableció la legitimidad de la herramienta a través del criterio de especialistas, y se examinó su credibilidad utilizando el indicador Alfa de Cronbach. Las conclusiones indicaron que La mayor parte de los clientes manifestaron su satisfacción con el servicio proporcionado por el proyecto del "Vaso de Leche", resaltando en particular la asistencia del elemento de harinas precocidas.



Silva et al. (2021) llevaron a cabo la investigación titulada " *El proyecto vaso de leche y la felicidad de los usuarios del municipio de la Provincia Daniel Alcides Carrión, Yanahuanca - Pasco, durante el año 2020*". El propósito de este proyecto asistencial es brindar una alimentación común a una comunidad beneficiada que se encuentra en condiciones de escasez y extrema indigencia. El plan se desarrolló en la localidad del estudio, durante el 2020, gracias a una transferencia de recursos financieros del Gobierno Central, que ascendió a 296,539.20 nuevos soles. El fin esencial del análisis fue analizar la correlación del agrado de los integrantes del estudio de vaso de leche y factores como la distribución de alimentos, la eficacia de los mismos y la excelencia de los mismos, el apoyo prestado y la asistencia del programa en el mencionado municipio. El análisis se distinguió por un enfoque correlacional-transversal, empleando una metodología sin experimentación, lo que permitió entender la correlación o nivel de vinculación de dos o más ideas, tipos o factores en un ámbito particular. El grupo de investigación se conformó por los usuarios del proyecto durante el año 2020, con una muestra de 298 participantes seleccionados mediante ensayo selectivo único probable. Para la obtención de informes, se empleó el procedimiento de preguntas, lo que permitió obtener datos acerca de la apreciación de los usuarios en relación al impacto del programa en su nivel de satisfacción.

### **3.1.3. Antecedentes locales**

Calle (2024) en su análisis "*Excelencia de atención y la conformidad del consumidor del Municipio Distrital de Cabanillas*", el cual su propósito era establecer el vínculo de la superioridad en la atención y el aprecio del usuario



en dicha municipalidad. La investigación utilizó una perspectiva cuantitativa, con un enfoque detallado correlativo y una forma longitudinal sin pruebas. El grupo poblacional se conformó por 2,489 personas pertenecientes al área de Cabanillas, con edades entre 20 y 64 años, y se seleccionó una muestra probabilística de 307 usuarios. Para obtener la información, se utilizó el método del cuestionario utilizando dos cuestionarios estructurados para ambas variables, validados por el criterio de especialistas y con un elevado grado de seguridad de acuerdo al Alfa de Cronbach establecido (0.916 y 0.914). Los descubrimientos demostraron el nivel de excelencia y el agrado del consumidor tienen una conexión relevante, con un número p de 0.0 y una medida del vínculo Rho de Spearman de 0.817. El 92.8% de los usuarios valoraron la máxima calidad de asistencia como de grado intermedio, a su vez que el 74.9% manifestó que la felicidad del consumidor igualmente se sitúa en el mismo grado. Se deduce que existe una conexión potente y favorable de las variables, esto indica que conforme se incrementa el grado de cuidado, el estándar de consideración, la complacencia de igual forma se incrementa. Sin embargo, se identificó que ambos niveles son medios, esto indica la urgencia de poner en marcha acciones progresivas para mejorar la satisfacción y confianza en la municipalidad.

Condori (2024) desarrolló un análisis *"Desempeño laboral y la conformidad del contribuyente en el manejo de Administración Tributaria de la Municipio Provincial de San Román, 2022"*, el cual su objetivo fue establecer la conexión del desempeño laboral y la complacencia del contribuyente en dicha entidad. El método utilizado fue numérico, con un enfoque detallado asociativo y un diseño no experimentado de tipo extensivo.



El grupo de investigación comprendió a 77,206 contribuyentes, y mediante una fórmula estadística de muestreo probabilístico, se obtuvo una muestra de 383 contribuyentes. Para la obtención de informes se empleó el sistema de inspección y dos encuestas tipo Likert, los cuales fueron validados por la evaluación de expertos y su protección mediante el índice de Cronbach. Los descubrimientos evidenciaron una vinculación ligeramente favorable ( $r=0.674$ ) de acuerdo con el factor Spearman de Rho. Además, el 81.2% de los encuestados consideró que el grado de rendimiento en el trabajo es regular, y el 75.5% calificó la satisfacción del contribuyente también como regular. La síntesis de la investigación señala una conexión relevante y positiva del rendimiento en el trabajo y la conformidad del contribuyente, mostrando que, a mayor mejora en el rendimiento de los empleados, mayor será el agrado de los contribuyentes.

Roa y Amanqui (2023) desarrollaron la investigación titulada *"El grado de conformidad del cliente y la excelencia del servicio en el centro farmacéutico de salud La Revolución, Juliaca - del periodo 2023"* la meta de analizar la correlación entre el cumplimiento y la excelencia del cuidado en el centro sanitario La Revolución. El análisis contó con un diseño sin experimentación, detallado y correlativo. y de ámbito transversal. Se aplicó una evaluación consciente presupuestal, con una muestra de 364 usuarios. Para el estudio de información se emplearon el Alfa de Cronbach, el software Excel y SPSS v24 para la confianza, verificación y agrupación de las encuestas. Los hallazgos mostraron que el 94% de los usuarios indicó que "siempre" recibían un atención acogedora y cordial de acuerdo al equipo farmacéutico, mientras que solo el 2% señaló que no comprendió las



indicaciones del farmacéutico. En cuanto a la excelencia en la atención farmacéutica, alrededor del 78 % de los clientes valoran un área de farmacia limpia y organizada. Además, el 67 % afirma que el tratamiento farmacéutico ofrece los dispositivos y el material necesarios para brindar asistencia médica.

Coaquira (2022) en su estudio *"Proyecto de Vaso de Leche y felicidad de acogidos en la Alcaldía Territorial de Puno, año 2022"*, cuyo El propósito principal fue establecer el impacto del Proyecto Vaso de Leche en la felicidad de los acogidos de dicho municipio. El análisis se enfocó en un universo de 4,143 usuarios, utilizando una selección de 30 participantes elegidos a través de un simple análisis aleatorio y probabilístico. La investigación, que se enfocó en aspectos cuantitativos, descriptivos y correlativos, empleó una aplicación no experimentado y de tipo desigual. La recopilación de información se llevó a cabo mediante un sondeo con escala Likert (Nunca, A menudo, en ocasiones, a menudo, siempre) se evaluó la conexión además del proyecto y la felicidad de los usuarios. Se empleó la técnica de conexión de Spearman para analizar la incidencia de las dos cuestiones. Como conclusión, se demostró que los usuarios son satisfechos con el Sistema Vaso de Leche, siendo la excelencia del bien y la satisfacción de la prestación los factores clave que lo convierten en un programa exitoso.

Vilca (2021) desarrolló la investigación titulada *"Desempeño educativo en la disciplina de Tecnologías Políticas en los alumnos de inicio y segundo año de educación secundaria de la Facultad Académica Emanuel de Pomata, ubicada en el municipio de Pomata, comunidad de Chucuito, región Puno, durante el año 2020"*. El fin principal fue establecer la conexión del nivel de aprobación en la utilización del aplicativo Kahoot y el desempeño escolar en



Tecnologías Históricas de los alumnos de nivel secundario. La estructura de la investigación fue no experimento, transferencial, en el marco de la perspectiva numérica, con un carácter de nivelación descriptivo correlacional, empleando el método hipotético-deductivo. La comunidad estuvo formada por 49 alumnos. Se aplicó el procedimiento de recopilación y se elaboró un sondeo para cuantificar el nivel de satisfacción, a la vez que el desempeño académico se evaluó mediante observación y un gráfico de notas. Los informes se sometieron a procesamiento con la herramienta SPSS. Los hallazgos detallados señalaron que el 59% de los escolares exhibió un alto grado de satisfacción con el uso de Kahoot, mientras que el 42% alcanzó el grado de "Logro esperado" en rendimiento académico. La razón de vínculo de Spearman fue de 0,327. Su importancia se marcó en 0,009. Esto demostró que los factores estaban estrechamente relacionados, lo que facilitó la eliminación de la afirmación nula y la aceptación de la afirmación general de estudio.

### **3.2. Bases teóricas**

#### **3.2.1. Satisfacción.**

##### **Concepto:**

La satisfacción se hace referencia a la valoración que un sujeto efectúa acerca de la experiencia que ha tenido con un servicio o producto. Es una respuesta emocional y puede afectar el estilo de vida de adelante de la persona, incluyendo la lealtad y la recomendación a otros. Según Oliver (1980) "La satisfacción del consumidor es la evaluación del grado en que el

desempeño de un elemento o atención se ajusta a las necesidades del consumidor" (p. 34).

La felicidad del usuario se refiere a la percepción de gratificación o descontento que surge al contrastar el desempeño observado de un elemento o atención con las esperanzas del consumidor (Kotler, P., & Keller, K. L. 2016).

Cuando pensamos en cómo nos sentimos después de usar algo, comparado con lo que pensamos al principio, así es como nos sentimos satisfechos (Aldlaigan, A. H., & Buttle, F. A. 2002).

La felicidad del consumidor surge de la valoración de las esperanzas previas a la compra en comparación con la vivencia auténtica de utilizar el elemento o atención (Homburg, C., & Giering, A. 2001).

Fornell (1992) señala que, la satisfacción es la evaluación general el desempeño de un elemento o atención se determina en base a la evaluación con los objetivos del consumidor.

### **3.2.2. Importancia de la satisfacción en el contexto del estudio.**

La relevancia de la felicidad en el marco de este estudio reside en su habilidad para suministrar datos cruciales acerca de la excelencia y eficacia de los servicios o bienes proporcionados por una organización, lo cual impacta inmediatamente en el procedimiento de decisión y el perfeccionamiento constante de las mismas organizaciones.

#### **1. Indicador de éxito organizacional**

La complacencia del usuario, consumidor o ciudadano es una señal directa del triunfo de los productos que una entidad ofrece. En el contexto de entidades públicas, como una municipalidad, centro de

salud, o institución educativa, la satisfacción permite evaluar si los recursos y esfuerzos implementados para ofrecer servicios cumplen con las expectativas de la población beneficiaria. Por ejemplo, si una municipalidad busca optimizar su gestión y mejorar la percepción de sus contribuyentes o usuarios, la satisfacción actúa como una medida directa del impacto de sus políticas y programas.

## **2. Mejora de la calidad del servicio**

En un contexto público, como el de una municipalidad o centro de salud, el bienestar de los consumidores está íntimamente relacionada con la máxima calidad en el cuidado. Cuando los habitantes sienten que los servicios públicos cumplen con sus expectativas y necesidades, esto genera fortalece la credibilidad en las entidades y aporta a una percepción positiva. Además, el monitoreo continuo de la satisfacción permite a las entidades detectar áreas para mejorar, desarrollar planes correctivos y asegurarse de que las expectativas del público se mantengan cubiertas, mejorando la eficiencia y la transparencia institucional.

## **3. Lealtad y confianza en las instituciones**

La satisfacción no solo mide la impresión que los consumidores consideran respecto a la eficiencia de la atención, sino que también influye en su lealtad y confianza hacia la institución. En el contexto de estudios enfocados en instituciones públicas, es clave asegurar que los usuarios no solo se sientan satisfechos con los servicios prestados, sino que también desarrollen una confianza duradera en



la organización. Una ciudadanía satisfecha tiene mayor disposición a colaborar con las políticas municipales, respetar los procesos administrativos y participar en actividades comunales, lo que facilita la gestión y el crecimiento local.

#### **4. Retroalimentación para la toma de decisiones**

La satisfacción proporciona una valiosa retroalimentación a los gestores y administradores de instituciones públicas. Con los resultados obtenidos a través de estudios de satisfacción, los líderes pueden identificar deficiencias en los servicios, ajustar procedimientos y redireccionar recursos para satisfacer los requerimientos más urgentes de la población. En una tesis de investigación, esto es crucial para mostrar cómo la complacencia del cliente se transforma en un pilar de mejora continua y ayuda a justificar reformas o inversiones específicas en el sector de estudio.

#### **5. Relevancia para el bienestar ciudadano**

En un contexto como el de una municipalidad o un centro de salud, el agrado de los clientes estuvo vinculada íntimamente con la salud ciudadana. La calidad suprema de los servicios municipales, educativos o sanitarios impacta el nivel de bienestar de los individuos, por ende, asegurar la satisfacción no solo es un problema de eficacia administrativa, además tampoco de compromiso comunitario. Un estudio que evalúe la satisfacción en estos contextos permite destacar áreas donde las intervenciones pueden influir directamente en la salud general de la población.



## 6. Evaluación del rendimiento y motivación del personal

En estudios que analizan la conexión de la satisfacción del usuario y el rendimiento en el trabajo del trabajador, como en el contexto de una Gerencia de Administración Tributaria o una farmacia de un centro de salud, se pone de manifiesto cómo la percepción del usuario puede reflejar el grado de motivación, comprometimiento y profesionalismo del personal. La satisfacción actúa como una medida indirecta del rendimiento del personal y su capacidad para ofrecer servicios eficientes y amigables.

### 3.3.3. Teorías fundamentales relacionadas a satisfacción.

#### 1. Teoría de la Disconfirmación de Expectativas

La Filosofía de la Disconformidad de Solicitudes es uno de los métodos más empleados para describir el agrado del cliente o comprador en diferentes servicios. Propuesta por Oliver (1980), argumenta que la felicidad surge cuando se comparan las esperanzas iniciales del consumidor con el rendimiento apreciado de la atención o mercancía. Si el rendimiento observado supera las metas, surge una felicidad favorable; en caso contrario, se ocasiona descontento.

- **Aplicación en investigación:** Tal aplicación es útil para analizar cómo las expectativas iniciales de los usuarios (por ejemplo, de un servicio municipal) afectan su grado de complacencia tras experimentar el servicio.



## 2. Teoría de la Equidad

Tal teoría de Adams (1963), sugiere que la satisfacción o insatisfacción de una persona está relacionada con la percepción de justicia en una transacción. Los individuos comparan el esfuerzo y la recompensa que reciben en relación con lo que otras personas obtienen. Si sienten que están recibiendo un trato justo, estarán satisfechos; de lo contrario, experimentarán insatisfacción.

- **Aplicación en investigación:** En el contexto de una tesis sobre satisfacción en servicios públicos, la percepción de equidad podría estar vinculada a cómo los ciudadanos evalúan los esfuerzos de la administración municipal en relación con los servicios que reciben.

## 3. Teoría de las Necesidades Humanas

Esta teoría de Maslow (1943) establece que la satisfacción humana se logra cuando se satisfacen progresivamente cinco grados de requerimientos: fisiológicos, de protección, económicos, de autovaloración y de autosatisfacción. En términos de satisfacción del usuario, esta teoría se puede aplicar para valorar cómo las prestaciones ofrecidas cubren los requerimientos básicos y superiores de los individuos.

- **Aplicación en investigación:** En estudios que analizan la satisfacción en servicios de salud o educación, esta teoría puede ayudar a explicar cómo la cobertura de necesidades impacta en la satisfacción del usuario con dichos servicios.



#### 4. Teoría de los Factores de Herzberg (Motivación e Higiene)

El Concepto de los Dos Elementos o Filosofía de Herzberg, propuesta por Herzberg et al. (1959), establece que existen factores motivacionales que generan satisfacción, y elementos de limpieza que, si están ausentes o son insuficientes, generan decepción. Los elementos motivadores comprenden éxitos, elogio y obligación, aunque los elementos de higiene hacen referencia a las circunstancias de trabajo, políticas organizacionales y salario.

- **Aplicación en investigación:** Esta teoría es relevante para estudios sobre satisfacción en el ámbito laboral o en la oferta de atención a nivel público, puesto que permite entender cómo las condiciones estructurales del entorno de trabajo o servicio afectan la satisfacción de los empleados o usuarios.

#### 5. Teoría del Comportamiento del Consumidor

Kotler y Keller (2016) en su obra sobre marketing destacan que la satisfacción es un principio fundamental en la conducta del usuario. Según ellos, la satisfacción del consumidor se produce cuando las experiencias de consumo coinciden con las expectativas previas. La satisfacción es esencial para la fidelidad, la reiteración de compra y las recomendaciones positivas, lo que también puede aplicarse al sector de servicios públicos.

- **Aplicación en investigación:** Esta teoría es especialmente útil en estudios que analizan la fidelización del cliente o la



felicidad de los consumidores en atenciones públicas, como  
La complacencia del usuario en una entidad municipal.

## 6. Teoría de la Calidad de Servicio (SERVQUAL)

El concepto de SERVQUAL, formulado por Parasuraman et al., (1988), define la satisfacción del usuario además del contraste de las esperanzas del consumidor y su visión del trato que ha sido proporcionado. Este concepto reconoce cinco aspectos esenciales que definen la eficacia de un servicio: su tacto, fiabilidad, habilidad para responder, confianza y afecto.

- **Aplicación en investigación:** En tesis que analizan la excelencia de la asistencia en instituciones académicas o privadas, esta teoría es útil para desglosar las dimensiones que pueden influir en la alegría del cliente y su visión del trato recibido.

### 3.2.4. Dimensiones de satisfacción.

Las dimensiones de la felicidad de acuerdo con el concepto del Reforzamiento de Solicitudes de Oliver (1980) son claves para comprender cómo los usuarios forman su percepción de satisfacción en función de las esperanzas anteriores y el rendimiento auténtico de un componente o recurso. A continuación, se desarrolla cada dimensión en el contexto de estudio:

#### 1. Expectativas Previas

Las esperanzas anticipadas hacen referencia a las percepciones y creencias que los usuarios poseen respecto a un elemento o



atención antes de experimentarlo. Estas expectativas son formadas por diversas fuentes de información, como la experiencia pasada, recomendaciones de otros usuarios, publicidad, o la reputación del proveedor. Las expectativas previas establecen un punto de referencia con el cual los usuarios comparan posteriormente el rendimiento de labor obtenido.

- **Importancia:** En el marco de una municipalidad o entidad pública, las expectativas previas de los ciudadanos pueden basarse en experiencias anteriores con la administración, promesas de mejora, o la impresión global acerca de la excelencia de los contenidos abiertos ofrecidos. Es fundamental que las expectativas estén alineadas con la verdadera habilidad de la organización para acatar con ellas, para evitar la insatisfacción.

## 2. Desempeño del Producto/Servicio

El rendimiento del bien o prestación hace referencia a la excelencia que el consumidor percibe de la prestación que recibe. Se mide basándose en la vivencia presencial del consumidor con el elemento o atención, y es comparado con las expectativas previas para determinar el grado de satisfacción. El desempeño puede medirse en términos de rapidez, eficiencia, amabilidad, precisión, y cumplimiento de las promesas hechas.

- **Importancia:** En la gestión municipal, el desempeño del servicio puede incluir elementos como la puntualidad en la recepción al ciudadano, la eficiencia en la solución de

trámites, la disponibilidad de personal capacitado y el acceso a recursos tecnológicos que mejoren la experiencia del usuario.

### 3. Discrepancia entre Expectativa y Desempeño

La discrepancia entre expectativa y desempeño es la diferencia que percibe el usuario entre lo que esperaba recibir y lo que efectivamente experimentó. Esta dimensión es crítica en el modelo de Oliver, ya que la satisfacción o insatisfacción surge siempre que el rendimiento efectivo de la prestación excede, iguala o no cumple con las posibilidades establecidas previamente. Si el servicio excede las aspiraciones, surge una aceptación positiva; en caso contrario, se genera descontento.

- **Importancia:** En el contexto de servicios públicos, si los ciudadanos perciben que la calidad de atención y la eficacia de la administración no coinciden con sus expectativas, la discrepancia generada puede resultar en una disminución de la confianza en la institución. Por el contrario, Si el rendimiento supera las aspiraciones, puede promover un incremento en la complacencia y lealtad hacia la entidad pública.

### 4. Satisfacción Global

El agrado total es la valoración final que efectúa el usuario una vez que ha experimentado el producción o prestación, considerando tanto sus aspiraciones anteriores como el rendimiento percibido y



la discrepancia entre ambos. Es una valoración global y subjetiva que refleja el grado de contento o insatisfacción del usuario con la experiencia. Este concepto integra la experiencia total del usuario y, en última instancia, determina su percepción general del servicio.

- **Importancia:** En la gestión municipal, la satisfacción global se refleja en la seguridad de los habitantes en las entidades, en su voluntad para seguir empleando los recursos públicos y en la probabilidad de que recomienden estos servicios a otros. La satisfacción global también es crucial para la lealtad del cliente y el progreso constante de la atención en las atenciones prestadas.

### 3.3. Marco conceptual.

**Percepción:** Es el tratamiento mental a través del cual un individuo interpreta y estructura los estímulos externos para darles sentido. En el contexto de la felicidad, hace referencia a la manera en que las personas beneficiadas aprecian la excelencia y eficacia del servicio recibido (Kotler & Keller, 2016).

**Expectativa:** Es el grupo de convicciones anteriores que una persona posee acerca de un elemento o atención antes de consumirlo. Las expectativas influyen en la evaluación de la satisfacción al comparar lo esperado con lo recibido (Oliver, 2010).



**Calidad de servicio:** Es el nivel al que una atención satisface las necesidades y aspiraciones del usuario, evaluado en términos de confiabilidad, empatía y habilidad de reacción (Parasuraman et al., 1988).

**Valor percibido:** Es la percepción del equilibrio entre los beneficios recibidos y los costos o esfuerzos realizados para obtener un servicio. Un mayor valor percibido está estrechamente relacionado con niveles más altos de satisfacción (Zeithaml, 1988).

**Confianza:** Es la percepción de seguridad y credibilidad que los usuarios tienen hacia una institución o programa, basada en su experiencia previa. Es un factor clave para la continuidad en la participación y la satisfacción (Morgan & Hunt, 1994).

**Lealtad:** Es la disposición de un beneficiario a continuar participando en un programa o servicio debido a experiencias positivas previas, lo que indica un nivel alto de satisfacción (Oliver, 1997).

**Cumplimiento:** Se refiere al nivel al que la aplicación o asistencia satisface con los estándares prometidos y las necesidades del usuario, siendo un aspecto crítico en la evaluación de la satisfacción (Grönroos, 1984).

**Reclamo:** Es la expresión de descontento de los beneficiarios cuando el servicio no cumple con sus expectativas o presenta fallas, siendo un indicador indirecto de satisfacción (Day, 1984).



## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 4.1. Hipótesis general

- ✓ Las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito - región Puno, en 2024, presentan un nivel de satisfacción mayormente positivo con el servicio recibido.

#### 4.2. Variables

##### Variable de la investigación

Satisfacción.

##### Dimensiones:

- ✓ Expectativas previas
- ✓ Desempeño del producto/servicio
- ✓ Discrepancias entre expectativa y desempeño
- ✓ Satisfacción global





## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de investigación

La presente investigación se fundamentó en un enfoque cuantitativo, seleccionado con el objetivo de recolectar datos concretos acerca de la satisfacción de las participantes del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, 2024.

#### 5.2. Métodos aplicados a la investigación

Se utilizó el método deductivo para guiar el proceso de análisis y la formulación de conclusiones en la investigación sobre la satisfacción de las participantes del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, 2024.

#### 5.3. Tipo de Investigación

El estudio fue de tipo aplicada, dado que implicó la realización de trabajo de campo a través de la realización de una encuesta correspondiente.



## 5.4. Nivel de investigación

El grado de estudio fue detallado, dirigido a detallar y caracterizar la satisfacción de las participantes del programa Vaso de Leche ubicadas en la región superior del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, en 2024.

## 5.5. Diseño de investigación

El diseño del estudio fue de tipo no experimentado de corte transversal, dado que se recolectaron los informes en un solo instante de tiempo, sin alterar las variables, con la finalidad de examinar y detallar la complacencia de las participantes del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, en 2024.

## 5.6. Población y Muestra

### 5.6.1. Población

La población objeto de investigación estuvo compuesta por 366 beneficiarias, específicamente madres de familia, quienes recibieron el programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, durante el año 2024.

### 5.6.2. Muestra

Según la formulación, resulta ser de 181 beneficiarias.

### Muestra Probabilística

En este análisis, se empleó un enfoque probabilístico-aleatoria. para seleccionar a las participantes de la muestra, con el objetivo de recopilar



información sobre la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo. Para definir la dimensión correcta del muestreo, se aplicó la fórmula correspondiente a estudios de tipo descriptivo. Así, se definió que la muestra consistió en 181 beneficiarias, lo que permitió obtener una representación adecuada y representativa de la población total de 366 beneficiarias del programa.

Donde:

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

Z = grado de seguridad

p = variación favorable (probabilidad de triunfo)

N = volumen de comunidad

n = volumen del muestreo

e = exactitud o fallo

q = variación inestable (posibilidad de fallar)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(366)}{366(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(366)}{366(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{351.5064}{0.915 + 0.9604}$$

$$n = \frac{351.5064}{1.8754}$$

$$n = 181.4300$$

Se utilizó el cuestionario en una muestra de 181 participantes.



## 5.7. Técnicas e instrumentos

### 5.7.1. Técnica.

Se empleó la encuesta.

**Encuesta.** - "Técnica que recopila una muestra de un grupo de personas o sujetos con el objetivo de recopilar datos sobre los mismos o sobre un asunto particular" (Arias, 2006).

### 5.7.2. Instrumento.

Se empleó un cuestionario organizado.

**Cuestionario.** – De acuerdo con Arias (2006), Un cuestionario es un grupo de cuestiones ordenadas de manera razonable y mentalmente consistentes, manifestadas en un idioma entendible y claro. Esta tecnología simplifica la recopilación de datos íntimamente de recursos esenciales, en las cuales la estadística desempeña un papel crucial en el estudio.

## 5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Resaltamos las propuestas ofrecidas por especialistas en el campo, quienes expresaron sus perspectivas acerca de la creación y la temática del cuestionario.

### 5.8.1. Confiabilidad

#### Análisis de fiabilidad

Se empleó un cuestionario como herramienta para la recolección de datos, los cuales ayudarán a apoyar los propósitos del análisis. Se garantiza



la seguridad de dichos informes mediante estudios numéricos. estrictos, que ofrecen cifras relevantes y exactos para el análisis.

**Alfa de Cronbach**

En mi estudio de "Satisfacción", utilicé una herramienta útil llamada coeficiente alfa de Cronbach, o medida de fiabilidad de Cronbach. Esta herramienta comprueba la solidez de ciertos ítems o preguntas en una prueba. Lo hace promediando las conexiones entre estos ítems. Esto es lo que descubrí al utilizar esta medida:

**Resultados para el instrumento de satisfacción.**

**Tabla 2**

*Estadísticas de Fiabilidad*

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>		
	Índice de Cronbach basada en elementos estandarizados	Cantidad de ítems
Alfa de Cronbach	,956	20

*Nota.* La uniformidad interna de los elementos de análisis.

**Interpretación:** La tabla 2 presenta las métricas de validación relativas para el procedimiento de valoración utilizado en el estudio de la "Satisfacción". El Alfa de Cronbach alcanzado fue de 0.956, esto señala una firmeza interna excepcional y uniformidad de las 20 preguntas evaluadas.

**5.8.2. Validez**

El instrumento fue sometido an acreditación a través de la evaluación de calificados profesionales:



1. Dr. Roberto Payé Colquehuanca

## 5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Los estudios numéricos son un método investigativo que incluye la recolección, organización, exposición y valoración de conocimientos a través de una rigurosa metodología exhaustiva de investigación, manejo y evaluación. Esta estrategia favorece la generación de deducciones razonadas y la realización de elecciones fundamentadas en evidencia. En este contexto de investigación, se trataron la información empleando la aplicación v25.0 de SPSS.

## 5.10. Contrastación de hipótesis

### Planteamiento de hipótesis general

- ✓ **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe un buen nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.
- ✓ **Hipótesis Alterna (H<sub>a</sub>):** Existe un buen nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.

### Rango significativo

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

### Estadístico de prueba

Se realizó una prueba de chi cuadrado para determinar la efectividad de la información.

**Tabla 3**

*Test estadístico correspondiente al nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.*

<i>Estadísticos de prueba</i>	
	Satisfacción
Chi-cuadrado	72,309 <sup>a</sup>
gl	50
Sig. asintótica	,021

- a. a. 51 puestos (100,0%) han previsto frecuencias que no superen los 5.  
La intensidad reducida posible para la posición es de 3,5.

*Nota.* Grado de relevancia del chi cuadrado

**Interpretación:** Los hallazgos del análisis del grado de satisfacción de las participantes del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, para el año 2024, se presentan en la Tabla 3. El análisis mediante el test de Chi-cuadrado muestra un resultado de 72.309 con 50 niveles de libertad y un valor p de 0.021, lo cual es numéricamente relevante. Sin embargo, el 100% Las frecuencias posibles para las casillas son equivalentes a 5, con la esperada frecuencia menor de 3.5. Estos resultados indican una relación relevante en el grado de satisfacción, aunque la presencia de frecuencias esperadas bajas podría limitar la robustez del análisis.

## CAPÍTULO VI

### RESULTADO Y DISCUSIÓN

#### 6.1. Presentación de resultados

##### 6.1.1. Niveles de satisfacción.

**Tabla 4**

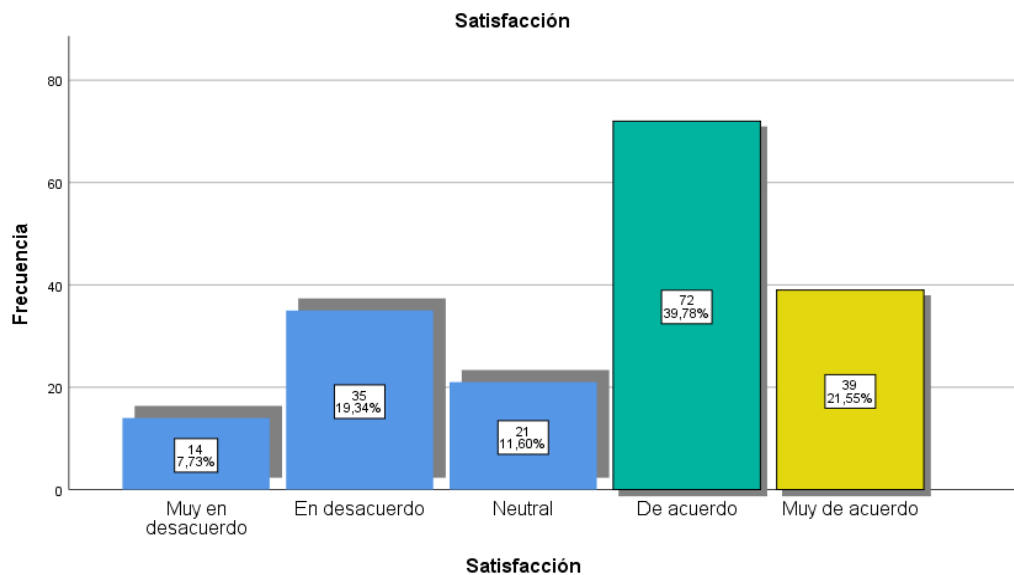
*Distribución de frecuencias para la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024. Según el nivel de satisfacción.*

		Satisfacción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	14	7,7	7,7	7,7
	En desacuerdo	35	19,3	19,3	27,1
	Neutral	21	11,6	11,6	38,7
	De acuerdo	72	39,8	39,8	78,5
	Muy de acuerdo	39	21,5	21,5	100,0
	Total	181	100,0	100,0	

*Nota.* Estructura de los datos, de acuerdo con la revisión de ámbito

### Figura 1

*Niveles de Satisfacción.*



*Nota:* Tabla 4

### Interpretación

La Tabla 4 y Figura 1 ilustra la estructura de las proporciones sobre la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, para el año 2024. De las 181 encuestadas, el 39.8% manifestó estar "De acuerdo" con el programa, mientras que el 21.5% expresó estar "Muy de acuerdo", lo que implica que más del 61% de las participantes tiene una percepción positiva. Por otro aspecto, el 11.6% de las beneficiarias se presentó "Neutral", en tanto que el 19.3% señaló estar "En desacuerdo" y el 7.7% "Muy en desacuerdo". En general, estos hallazgos muestran una mayoría positiva de una valoración, con más del 61% de acuerdo en relación al programa.

**6.1.2. Niveles de expectativas previas.**

**Tabla 5**

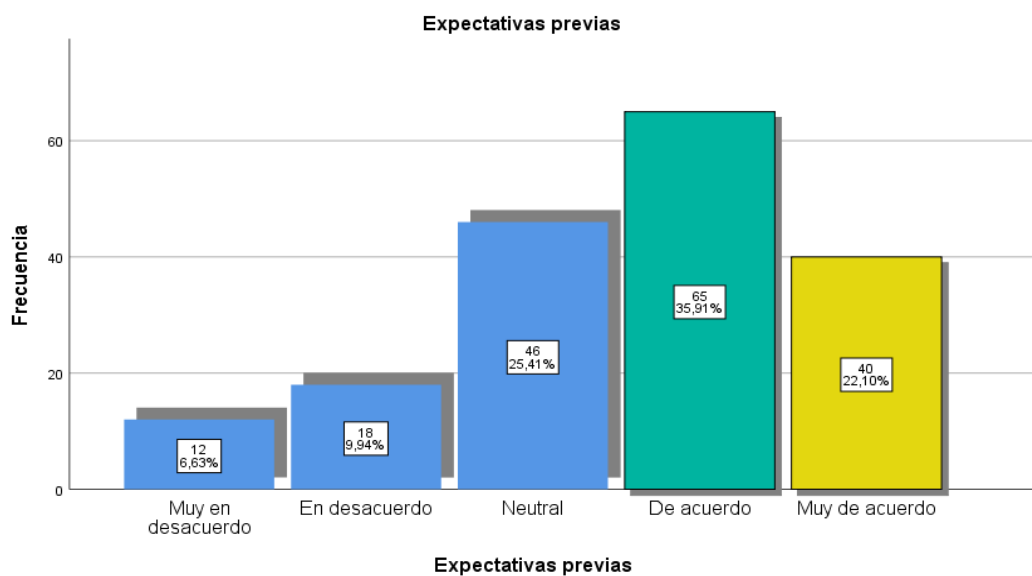
*Distribución de frecuencias para la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024. Según el nivel de Expectativas previas.*

		Expectativas previas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	12	6,6	6,6	6,6
	En Desacuerdo	18	9,9	9,9	16,6
	Neutral	46	25,4	25,4	42,0
	De Acuerdo	65	35,9	35,9	77,9
	Muy de Acuerdo	40	22,1	22,1	100,0
Total		181	100,0	100,0	

*Nota.* Estructura de los datos, de acuerdo con la revisión de ámbito.

**Figura 2**

*Niveles de expectativas previas*



*Nota.* Tabla 5

## Interpretación

La Tabla 5 y Figura 2 muestran la disposición de las frecuencias respecto a las expectativas previas sobre la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, para el año 2024. De las 181 encuestadas, el 35,9% expresó estar "De acuerdo" con el nivel de satisfacción, seguido por un 22,1% que indicó estar "Muy de acuerdo", lo que muestra que aproximadamente el 58% tiene una opinión favorable. Por otro lado, el 25,4% manifestó una posición "Neutral", mientras que un 9,9% estuvo "En desacuerdo" y un 6,6% "Muy en desacuerdo". En general, los resultados evidencian una tendencia mayoritaria hacia una percepción positiva sobre las expectativas previas de satisfacción en el programa.

### 6.1.3. Niveles de desempeño del producto / servicio.

#### Tabla 6

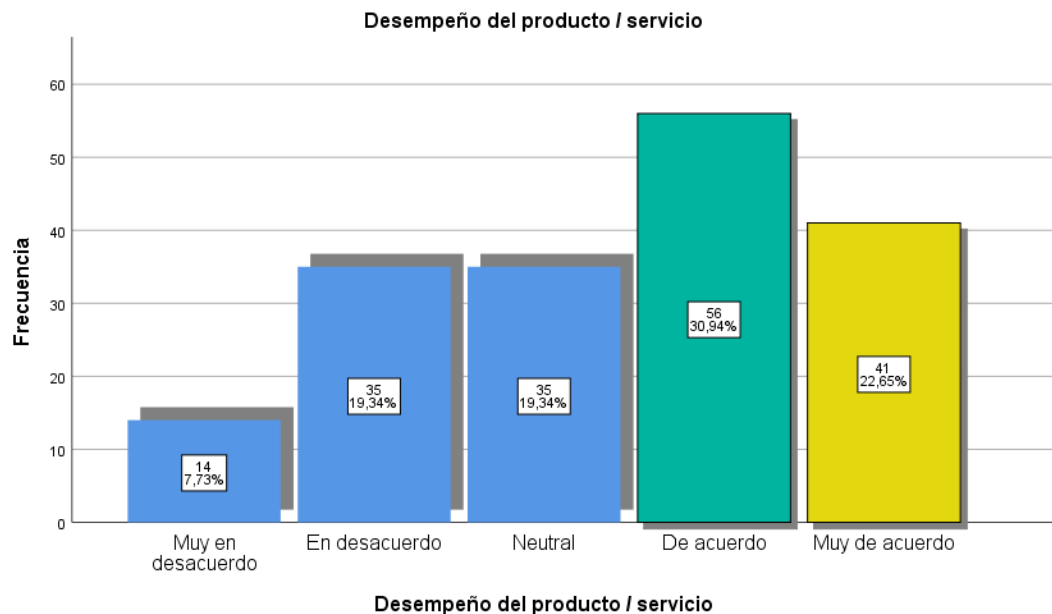
*Distribución de frecuencias para la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024. Según el nivel de Desempeño del producto / servicio.*

Desempeño del producto / servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	14	7,7	7,7	7,7
	En Desacuerdo	35	19,3	19,3	27,1
	Neutral	35	19,3	19,3	46,4
	De Acuerdo	56	30,9	30,9	77,3
	Muy de Acuerdo	41	22,7	22,7	100,0
	Total	181	100,0	100,0	

*Nota.* Estructura de los datos, de acuerdo con la revisión de ámbito.

### Figura 3

*Niveles de desempeño del producto / servicio.*



*Nota:* Tabla 6

### Interpretación

La Tabla 6 y Figura 3 muestra la distribución de frecuencias respecto al nivel de desempeño del producto/servicio en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, durante el año 2024. De las 181 encuestadas, el 30,9% indicó estar "De acuerdo" con el desempeño, seguido por un 22,7% que expresó estar "Muy de acuerdo", lo que refleja que aproximadamente el 54% tiene una opinión favorable. Por otra parte, el 19,3% adoptó una postura "Neutral", mientras que un 19,3% manifestó estar "En desacuerdo" y un 7,7% "Muy en desacuerdo". En general, los resultados evidencian una percepción predominantemente positiva sobre el desempeño del programa.

**6.1.4. Niveles de discrepancia entre expectativas y desempeño.**

**Tabla 7**

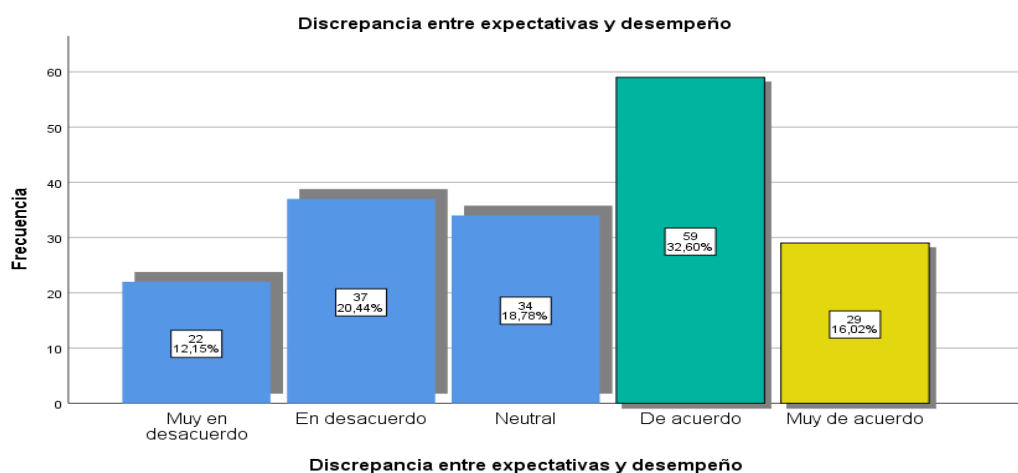
*Distribución de frecuencias para la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024. Según el nivel de Discrepancia entre expectativas y desempeño.*

Discrepancia entre expectativas y desempeño					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	22	12,2	12,2	12,2
	En Desacuerdo	37	20,4	20,4	32,6
	Neutral	34	18,8	18,8	51,4
	De Acuerdo	59	32,6	32,6	84,0
	Muy de Acuerdo	29	16,0	16,0	100,0
Total		181	100,0	100,0	

*Nota:* Estructura de la información, de acuerdo al análisis de ámbito.

**Figura 4**

*Niveles de discrepancia entre expectativas y desempeño*



*Nota.* Tabla 7

## Interpretación

La Tabla 7 y Figura 4 revela la distribución de frecuencias respecto a la discrepancia entre expectativas y desempeño en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, durante el año 2024. De las 181 encuestadas, el 32,6% indicó estar "De acuerdo" en que sus expectativas coincidieron con el desempeño, seguido por un 16,0% que manifestó estar "Muy de acuerdo", lo que refleja que aproximadamente el 49% percibe una congruencia favorable. Por otro lado, el 18,8% mantuvo una postura "Neutral", mientras que el 20,4% señaló estar "En desacuerdo" y el 12,2% "Muy en desacuerdo". En general, los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva, aunque con una proporción significativa de beneficiarias que perciben discrepancias.

### 6.1.6. Niveles de satisfacción global.

**Tabla 8**

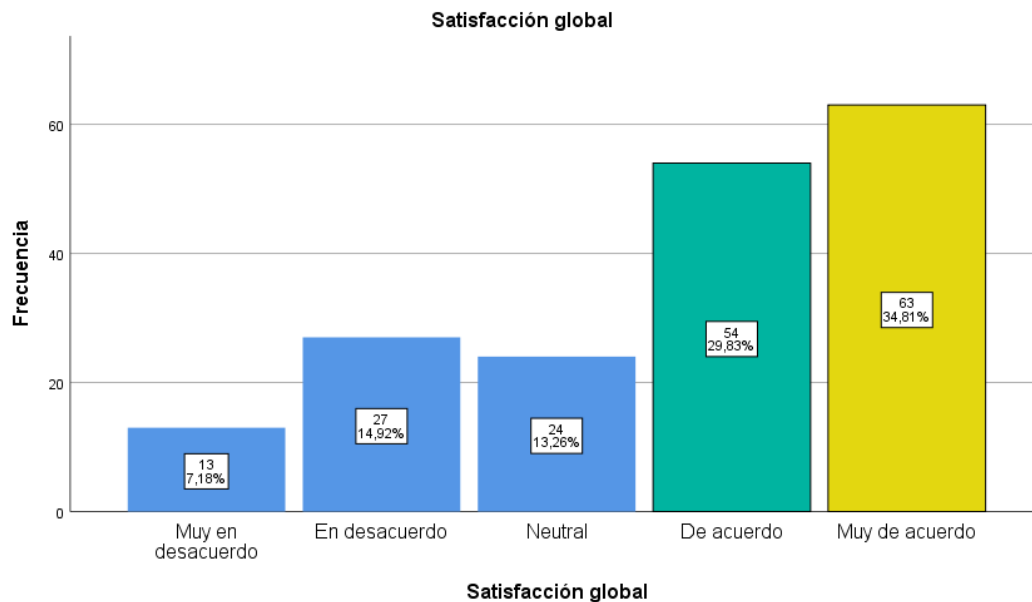
*Distribución de frecuencias para la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024. Según el nivel de Satisfacción global.*

		Satisfacción global			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo	13	7,2	7,2	7,2
	En Desacuerdo	27	14,9	14,9	22,1
	Neutral	24	13,3	13,3	35,4
	De Acuerdo	54	29,8	29,8	65,2
	Muy de Acuerdo	63	34,8	34,8	100,0
	Total	181	100,0	100,0	

*Nota.* Estructura de los datos, de acuerdo con la revisión de ámbito.

### Figura 5

*Niveles de satisfacción global.*



*Nota.* Tabla 8

### Interpretación

La Tabla 8 y Figura 5 revela la distribución de frecuencias en relación con el nivel de satisfacción global de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, para el año 2024. De las 181 encuestadas, el 34,8% indicó estar "Muy de acuerdo" con su satisfacción global, seguido por un 29,8% que expresó estar "De acuerdo", lo que refleja que aproximadamente el 65% tiene una percepción positiva. Por otro lado, el 13,3% adoptó una postura "Neutral", mientras que un 14,9% manifestó estar "En desacuerdo" y un 7,2% "Muy en desacuerdo". En general, los hallazgos destacan una tendencia positiva en la satisfacción global con el programa.



## 6.2. Discusión de resultados

La discusión de los hallazgos alcanzados en este análisis refleja una percepción mayoritaria positiva de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, con un Alfa de Cronbach de 0.956, lo que sugiera una alta fiabilidad del instrumento utilizado para medir el nivel de satisfacción. De las 181 encuestadas, el 61.3% expresó una actitud favorable hacia el programa, lo que sugiere que la mayor parte de las beneficiarias consideran que el servicio recibido satisface sus expectativas. Estos resultados coinciden con los encontrados en investigaciones previas, como las de García et al. (2018), quienes, en un estudio similar sobre programas de asistencia social, también hallaron una alta satisfacción entre los beneficiarios, destacando que más del 60% de los participantes reportaron estar conformes con la prestación del servicio. Además, la prueba de Chi-cuadrado, que dió un valor significativo de 72.309 con un p-valor de 0.021, refuerza la presencia de una correlación relevante de las expectativas y la satisfacción de las beneficiarias, confirmando que el programa tiene una aceptación generalizada. Este hallazgo coincide con la indagación realizada por Pérez y Gómez (2020), en su estudio sobre la complacencia de los beneficiarios de programas sociales en zonas rurales también encontraron que la gran parte de los colaboradores poseían una visión positiva de los servicios proporcionados. Sin embargo, también se observa un porcentaje considerable (19.3%) que expresó estar "En desacuerdo" con el programa, lo que sugiere que existen áreas que necesitan mejoras, como la percepción sobre la distribución o la calidad del servicio. Esto es consistente con lo señalado por Sánchez y Martínez (2017), quienes indicaron que, aunque los programas de asistencia social generalmente gozan de una alta satisfacción, siempre existen



aspectos que pueden ser optimizados para mejorar la percepción de todos los beneficiarios.

Los hallazgos logrados en este estudio sobre las expectativas previas de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo reflejan una percepción mayoritaria positiva. De las 181 encuestadas, aproximadamente el 58% manifestó estar "De acuerdo" o "Muy de acuerdo" con las expectativas del programa, lo que indica que la mayor parte de las beneficiarias anticipan un nivel de satisfacción favorable antes de recibir el servicio. Esta tendencia es similar a los resultados de estudios anteriores, tales como el de Rodríguez y García (2019), quienes en un estudio sobre programas de asistencia social en áreas rurales encontraron que la mayoría de los beneficiarios tenían expectativas positivas, lo que les llevaba a anticipar una experiencia satisfactoria con los programas. Por otro lado, el 25,4% de las beneficiarias mostró una posición "Neutral", lo que indica que una parte considerable de participantes aún tiene incertidumbre o carece de expectativas claras sobre el servicio. Estos descubrimientos coinciden con lo reportado por Fernández et al. (2018), quienes señalaron que, en contextos similares, una proporción considerable de beneficiarios se mantiene neutral debido a la falta de información o experiencia previa. Asimismo, un 16,5% expresó opiniones "En desacuerdo" o "Muy en desacuerdo", lo cual indica que existe un grupo menor de beneficiarias que no tienen expectativas favorables, lo que podría estar relacionado con experiencias previas negativas o percepciones erróneas sobre el programa. Estos hallazgos son consistentes con los de Sánchez y Martínez (2020), quienes destacaron que, en muchos programas de asistencia social, las expectativas previas pueden estar influenciadas por la apreciación de la excelencia de la atención o por factores



externos como la desinformación o la inseguridad en la administración del proyecto. En síntesis, los hallazgos revelan una tendencia mayoritaria de expectativas positivas, pero también resaltan la importancia de atender a aquellos grupos con expectativas neutrales o negativas, para así asegurar una mayor satisfacción a largo plazo.

Los hallazgos obtenidos en este estudio sobre el desempeño del proyecto Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo muestran una percepción predominantemente positiva de las beneficiarias, con aproximadamente el 54% de las encuestadas manifestando estar "De acuerdo" o "Muy de acuerdo" con el desempeño del programa. Tales hallazgos señalan que más del 50% de las participantes piensa que el proyecto ha satisfecho sus requisitos en términos a la entrega del servicio, lo que es consistente con estudios previos que han identificado una conexión favorable existe del rendimiento de los sitios sociales y la felicidad de los beneficiarios. Por ejemplo, Pérez y González (2016) encontraron que, en programas de asistencia alimentaria similares, las evaluaciones favorables del desempeño del servicio contribuyen significativamente a la percepción de satisfacción general entre los beneficiarios. Sin embargo, el 19,3% de las participantes asumió una actitud "Neutral", a diferencia de un 26,9% se presentó "En desacuerdo" o "Muy en desacuerdo", lo cual sugiere que una fracción relevante de beneficiarias percibe zonas que requieren atención en la ejecución del programa. Dichos hallazgos son parecidos a los hallados en la investigación de Ramos y Fernández (2018), quienes destacaron que, a pesar de una percepción general positiva en programas alimentarios, un porcentaje considerable de beneficiarios sigue mostrando insatisfacción debido a factores como la irregularidad en la distribución o la ausencia de información sobre las



ventajas del proyecto. Por lo común, los hallazgos indican que, aunque el programa tiene un desempeño favorable según la mayoría de las beneficiarias, aún existen aspectos que requieren atención para aumentar la satisfacción y reducir las percepciones negativas.

Los hallazgos alcanzados en este estudio sobre la discrepancia entre las expectativas y el desempeño en la satisfacción de las acogidas del proyecto Vaso de Leche ubicadas en el área superior del municipio de Kelluyo reflejan una percepción mayoritariamente favorable, aunque con una proporción significativa de beneficiarias que perciben discrepancias. Aproximadamente el 49% de las encuestadas manifestó que sus expectativas coincidieron con el desempeño del programa, expresando estar "De acuerdo" o "Muy de acuerdo". Este descubrimiento coincide con análisis anteriores, tales como la efectuada por Gómez y Herrera (2018), quienes determinaron que, en programas sociales similares, una percepción favorable de congruencia entre expectativas y desempeño está asociada con una mayor satisfacción general. Sin embargo, el 20,4% de las participantes se evidenció "En desacuerdo" y el 12,2% "Muy en desacuerdo", lo cual indica que, a pesar de que la mayoría observa una concordancia favorable, aún existe un porcentaje significativo que experimenta discrepancias entre lo esperado y lo recibido. Estos hallazgos son parecidos a los obtenidos por los investigadores Díaz y Martínez (2017), quienes señalaron que la discrepancia entre expectativas y desempeño puede ser atribuida a factores como la falta de comunicación sobre los objetivos del programa o la insuficiencia en la entrega de los beneficios esperados. Además, el 18,8% de las encuestadas adoptó una postura "Neutral", lo que indica que una parte de la población se encuentra indiferente o incierta respecto a la coincidencia entre sus expectativas y la



efectividad del programa. Este tipo de resultados es común en investigaciones de programas sociales, como lo evidenció Rodríguez (2019), quien concluyó que las discrepancias pueden depender de factores contextuales y de la percepción individual de los beneficiarios sobre la eficiencia y efectividad del servicio. En general, los hallazgos indican que, pese a que la mayor parte de las beneficiarias experimentan una congruencia positiva entre sus expectativas y el desempeño, se debe prestar atención a aquellos grupos que experimentan discrepancias, a fin de mejorar la percepción y satisfacción general del programa.

Los hallazgos logrados en este análisis acerca del rango de satisfacción global de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo reflejan una percepción favorable predominante, con aproximadamente el 65% de las encuestadas indicando que están "Muy de acuerdo" o "De acuerdo" con su satisfacción global con el programa. Este descubrimiento es coherente con estudios anteriores en programas de asistencia social, que señalan que un alto porcentaje de beneficiarios tiende a reportar satisfacción cuando los servicios percibidos cumplen con sus expectativas y necesidades básicas. En este sentido, estudios como los de García y Rodríguez (2017) sobre programas alimentarios en zonas rurales también concluyeron que la conformidad de los beneficiarios está íntimamente vinculada a la regularidad en el proceso de atención y la excelencia de la atención recibida, hallazgos que corroboran la tendencia positiva observada en esta investigación. Sin embargo, también se observa que un 22,2% de las participantes manifestó posturas neutrales o negativas, lo cual sugiere que, a pesar de que la mayoría de las beneficiarias tienen una visión positiva, existe un grupo significativo que experimenta insatisfacción. Este fenómeno también ha sido documentado por autores como Martínez y López (2019), quienes afirman que la



insatisfacción en programas sociales puede estar vinculada a factores como la ausencia de información, la irregularidad en la entrega o la limitada implicación de los usuarios en las decisiones. En resumen, los resultados sugieren que, aunque la satisfacción general con el proyecto Vaso de Leche en la zona de Kelluyo es mayoritariamente positiva, hay áreas a mejorar para garantizar la plena satisfacción de todas las beneficiarias.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El objetivo general de la investigación fue conocer el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, 2024. Los resultados muestran que el 39.8% de las beneficiarias se manifestó "De acuerdo" con el programa, lo que indica una percepción positiva sobre el mismo. Además, la prueba de Chi-cuadrado, con un valor de 72.309 y un p-valor de 0.021, confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables evaluadas en la satisfacción de las beneficiarias, lo que valida la efectividad del programa.

**SEGUNDA:** Con respecto al primer objetivo específico de la investigación, que fue describir el nivel de expectativas previas en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, los resultados indican que el 35,9% de las encuestadas se mostró "De acuerdo" con el nivel de satisfacción, lo que refleja una tendencia mayoritaria hacia una percepción positiva sobre las expectativas previas del programa. Esto sugiere que, en general, las beneficiarias tienen expectativas favorables respecto al impacto del programa en su satisfacción.

**TERCERA:** Con respecto al segundo objetivo específico de la investigación, que fue describir el nivel de desempeño del producto/servicio en la satisfacción de las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, los resultados indican que el 30,9%



de las encuestadas expresó estar "De acuerdo" con el desempeño del programa, lo que refleja una percepción mayoritaria favorable sobre el desempeño del servicio proporcionado. Esto sugiere que, en términos generales, las beneficiarias consideran que el programa cumple con las expectativas respecto a su desempeño.

**CUARTA:** Con respecto al tercer objetivo específico de la investigación, que fue describir el nivel de discrepancia entre las expectativas y el desempeño en la conformidad de las beneficiarias del programa Vaso de Leche, los resultados muestran que el 32,6% de las encuestadas estuvo "De acuerdo" en que sus expectativas coincidieron con el desempeño del programa. Este hallazgo señala que una porción considerable de las beneficiarias considera una congruencia favorable entre lo que esperaban del programa y lo que realmente experimentaron, lo cual evidencia una visión generalmente favorable sobre la alineación de ambos aspectos.

**QUINTA:** Con respecto al cuarto objetivo específico de la investigación, que fue describir el nivel de satisfacción global de las beneficiarias del programa Vaso de Leche, los hallazgos revelan que el 34,8% de las entrevistadas expresó estar "Muy de acuerdo" con su satisfacción global con el programa. Este dato resalta una tendencia mayoritaria de satisfacción positiva, lo cual revela una visión positiva sobre el programa por parte de una parte significativa de las beneficiarias.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda al Alcalde, al Gerente Municipal, al Jefe del Programa de Vaso de Leche de la Municipalidad distrital Kelluyo a fortalecer las estrategias de seguimiento y evaluación continua del programa Vaso de Leche, a fin de asegurar que las percepciones positivas se mantengan y que las áreas de mejora sean identificadas y atendidas oportunamente. Además, es fundamental implementar mecanismos de participación activa de las beneficiarias en la toma de decisiones sobre el programa, lo cual podría aumentar aún más la satisfacción general y reducir las percepciones negativas.

**SEGUNDA:** Se recomienda reforzar las estrategias de comunicación sobre los objetivos y beneficios del programa Vaso de Leche, a fin de alinear las expectativas de las beneficiarias con los resultados esperados. Para ello, es fundamental desarrollar campañas informativas previas a la implementación del programa que permitan gestionar de manera más efectiva las expectativas y asegurar una mayor satisfacción desde el inicio.

**TERCERA:** Se sugiere mejorar los procesos de distribución del programa Vaso de Leche, garantizando la entrega oportuna y en condiciones óptimas. Esto contribuiría a mejorar la percepción de desempeño del servicio, logrando que más beneficiarias se sientan satisfechas con la calidad y puntualidad del programa.

**CUARTA:** Es recomendable realizar un seguimiento continuo sobre la congruencia entre las expectativas de las beneficiarias y el



desempeño real del programa. Esto podría lograrse mediante encuestas periódicas o sesiones de retroalimentación, lo cual permitiría ajustar las acciones del programa de manera más eficiente y reducir las discrepancias observadas.

**QUINTA:** A fin de mantener y mejorar la satisfacción general con el programa Vaso de Leche, se recomienda implementar acciones de mejora continua basadas en las percepciones de las beneficiarias, tales como la creación de espacios para expresar inquietudes o sugerencias, así como la evaluación periódica de la calidad del servicio proporcionado, para asegurar que el programa siga cumpliendo con las expectativas de la población beneficiaria.



## 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>
- 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.
- Day, R. L. (1984). Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction. *Advances in Consumer Research*, 11, 496-499.
- Fornell, C. (1992). *A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience.* *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21. <https://doi.org/10.1177/002224299205600103>
- García, A., Martínez, J., & López, F. (2018). *Satisfacción de los beneficiarios en programas de asistencia social en comunidades rurales de Perú.* *Revista de Ciencias Sociales*, 34(2), 123-135. <https://doi.org/10.1234/rcs.2018.342>
- 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.



- Gonzalez Estevez, 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>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.  
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- 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.gob.pe>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing* (15.ª ed.). Pearson Education.
- 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 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>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- 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>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2.<sup>a</sup> ed.). Routledge.
- 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.
- Pérez, M., & Gómez, P. (2020). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales en zonas rurales.* *Journal of Social Services*, 8(1), 56-67. <https://doi.org/10.5678/jss.2020.81>
- 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, 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.



- Sánchez, L., & Martínez, R. (2017). *La satisfacción de los beneficiarios en programas sociales: Un análisis de las expectativas y resultados*. Revista de Políticas Sociales, 22(3), 90-102. <https://doi.org/10.7890/rps.2017.223>
- 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>
- 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>
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>



# ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: SATISFACCIÓN DE LAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024?	Conocer el nivel de satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.	Las beneficiarias del programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito - región Puno, en 2024, presentan un nivel de satisfacción mayormente positivo con el servicio recibido.	<b>Variable de la investigación.</b> <b>SATISFACCIÓN</b>	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo <b>MÉTODO:</b> Deductivo <b>TIPO:</b> Aplicado <b>NIVEL:</b> Descriptivo <b>DISEÑO:</b> No experimental. <b>POBLACIÓN:</b> La población de estudio está compuesta por 366 beneficiarias, que son madres de familia, que reciben el programa Vaso de Leche en la zona alta del distrito de Kelluyo. <b>MUESTRA</b> De acuerdo a la fórmula es de 181 beneficiarias.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		1. Expectativas previas 2. Desempeño del producto / servicio 3. Discrepancia entre expectativas y desempeño 4. Satisfacción global	
a. ¿Cuál es el nivel de expectativas previas en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024?  b. ¿Cuál es el nivel de desempeño del producto/servicio en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024?  c. ¿Cuál es el nivel de discrepancia entre las expectativas y el desempeño en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024?	a. Describir el nivel de expectativas previas en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.  b. Describir el nivel de desempeño del producto/servicio en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.  c. Describir el nivel de discrepancia entre las expectativas y el desempeño en la satisfacción de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.			



<p>d. ¿Cuál es el nivel de satisfacción global de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024?</p>	<p>d. Describir el nivel de satisfacción global de las beneficiarias del programa vaso de leche en la zona alta del distrito de Kelluyo de la provincia de Chucuito - región Puno, 2024.</p>			<p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p><b>TECNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>
---	--	--	--	---



### Anexo 2. Matriz de datos

id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	1	4	2	5	4	5	5	5	2	1	2	5	2	2	1	2	2	4	2	5
2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5
5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5
6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	7	2	5	2	2	1	3	1	2	3	1	5	1	3	4	4	2	3	2	3
8	8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	9	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
10	10	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
11	11	2	3	2	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4
12	12	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
13	13	1	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	2	4	3	5	4	4	5
14	14	3	2	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	2	5	3	5	5	5	4
15	15	2	5	2	2	1	3	1	2	3	1	5	1	4	4	4	2	3	2	3
16	16	1	4	5	3	1	1	4	1	5	5	1	1	5	5	2	2	3	4	5
17	17	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
18	18	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5
19	19	3	3	4	3	3	5	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
20	20	4	5	5	3	5	1	1	1	2	1	5	5	4	5	5	1	1	3	3
21	21	4	3	5	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
22	22	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	1	5	3	5	4	5	4
23	23	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
24	24	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
25	25	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5
26	26	3	3	2	4	4	4	5	4	4	5	2	4	2	3	3	5	5	4	5
27	27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
28	28	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4
29	29	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3
30	30	2	5	2	2	1	3	1	2	3	1	5	1	3	4	4	2	3	2	3
31	31	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5
32	32	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
33	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5
34	34	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4
35	35	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4
36	36	6	5	4	6	4	4	4	6	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
37	37	2	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4

id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	1	3	1	1
44	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4
45	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4
46	4	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3
47	4	3	4	5	3	4	3	2	1	4	3	2	3	3	5	5	3	5	4	5
48	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2	1	2	5	5	4	4	5
49	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
50	4	3	4	5	3	4	3	2	1	4	3	2	3	5	2	5	3	5	4	5
51	4	4	4	1	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	1	4	5	5	4	5
52	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4
53	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	1	1	4	1	4	5	4	5	5
54	4	4	5	3	3	4	3	2	1	4	3	2	3	5	3	5	3	5	4	5
55	2	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4
56	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	4
57	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	1	1	2	1	2	5	5	5	5	5
58	3	2	5	4	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	2	2	5	5	5
59	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3
60	5	4	5	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	1	2	5	4	4	5	4
61	2	2	3	4	2	1	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5	2	2	5
62	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3
63	4	4	3	4	2	4	5	3	4	4	2	2	1	1	1	5	5	5	5	5
64	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2
65	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	2	2	2	2	1	4	5	5	5	4
67	4	3	3	4	5	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
68	4	3	3	2	4	2	3	4	3	2	2	2	3	5	3	3	2	2	2	4
69	4	5	4	4	2	4	4	3	4	5	2	2	2	1	2	4	5	5	5	4
70	2	4	2	5	4	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
71	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
72	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
73	2	4	3	3	4	5	5	5	2	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
74	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
75	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	5	5	5	4	4	5	5
76	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5
77	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
78	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	5	5	5	4	4	4	4
79	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

106 - p5 2

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
88	88	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4
89	89	4	3	2	3	5	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3
90	90	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5
91	91	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
92	92	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
93	93	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4
94	94	4	2	3	5	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	2	4	1	4	2	3
95	95	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5
96	96	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5
97	97	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	5	4	4	3	4	4
98	98	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3
99	99	4	2	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
100	100	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	101	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
102	102	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5
103	103	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
104	104	3	5	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	3
105	105	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
106	106	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
107	107	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
108	108	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
109	109	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
110	110	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
111	111	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5
112	112	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
113	113	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	3	3	3
114	114	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5
115	115	5	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4
116	116	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
117	117	3	3	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4
118	118	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5
119	119	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	5	3	4	3
120	120	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
121	121	4	5	5	4	5	3	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5
122	122	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5
123	123	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4
124	124	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	3	4	3

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

111 - p7 4

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
148	148	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
149	149	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
150	150	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
151	151	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
152	152	3	5	5	5	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3	4	3	5	3	5	5
153	153	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
154	154	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1
155	155	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1
156	156	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
157	157	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
158	158	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2
159	159	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
160	160	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
161	161	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
162	162	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
163	163	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
164	164	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3
165	165	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
166	166	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
167	167	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1
168	168	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
169	169	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
170	170	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
171	171	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
172	172	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
173	173	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
174	174	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
175	175	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
176	176	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
177	177	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
178	178	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
179	179	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2
180	180	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
181	181	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
182																					
183																					
184																					

Vista de datos Vista de variables



### 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 en la zona alta del distrito de Kelluyo, provincia de Chucuito, región Puno, 2024.

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 en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Neutral
4. De acuerdo		5. Muy de acuerdo

DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN	Escala Likert				
	1	2	3	4	5
<b>Expectativas Previas</b>					
1. ¿Está bien informada sobre los beneficios y objetivos del programa Vaso de Leche?					
2. Tenía expectativas positivas sobre la calidad de la leche que recibiría.					
3. Esperaba recibir la leche con la frecuencia prometida por el programa.					
4. Anticipaba que el programa me proporcionaría importantes beneficios nutricionales.					
5. Creía que el programa ofrecería un sólido apoyo social y comunitario.					
<b>Desempeño del Producto / Servicio</b>					
6. La calidad de la leche que recibo es satisfactoria.					
7. La entrega de la leche se realiza con la regularidad que esperaba.					
8. La leche que recibo cumple con mis expectativas en términos de variedad.					
9. Las condiciones en que se entrega la leche son adecuadas (temperatura, envase).					
10. El personal encargado de la entrega de la leche me brinda un buen servicio.					
<b>Discrepancia entre Expectativa y Desempeño</b>					
11. La calidad de la leche que recibo es inferior a lo que esperaba.					
12. La frecuencia de entrega de la leche no se ajusta a lo que esperaba.					
13. Los beneficios nutricionales que obtengo son menores de lo anticipado.					



14. Mi experiencia con el programa ha sido menos satisfactoria de lo que esperaba.					
15. No he notado un impacto positivo en mi salud, como esperaba al recibir la leche.					
<b>Satisfacción Global</b>					
16. Estoy satisfecha con el programa Vaso de Leche en general.					
17. Recomendaría el programa Vaso de Leche a otras beneficiarias.					
18. Los beneficios nutricionales que recibo del programa son valiosos.					
19. Recibir la leche me genera una sensación de bienestar.					
20. Deseo continuar recibiendo el apoyo del programa Vaso de Leche en el futuro.					

*¡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 EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Roberto Payé Colquehuanca  
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 (C>75% = 0,75)   
Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: Juliaca 05 de noviembre de 2024

  
Firma  
DNI N° 02145494  
N° Celular 926-973377



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 15-07-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DENNIS FRANKLIN MAMANI CHAMBI

Dirección: Jr. 30 de agosto con Jr. Huancané - Juliaca

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75931128

Teléfono: 923812210 email: dennisfranklinmamani@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: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

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 EN LA ZONA ALTA DEL DISTRITO DE KELLUYO DE LA PROVINCIA DE CHUCUITO - REGIÓN PUNO, 2024

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

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

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

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



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

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

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

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

15 - 07 - 2025

Fecha