



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE
VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ROMÁN EN 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DIANA HUAHUALUQUE LUQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE
VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ROMÁN EN 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DIANA HUAHUALUQUE LUQUE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909 – UNESCO)



“NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”

RESOLUCIÓN N.º 1311-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 30 de noviembre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	DIANA HUAHUALUQUE LUQUE
Título de la propuesta de investigación:	SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN EN 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesorado por el docente:	Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



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

- DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"****RESOLUCIÓN N.º 1311-2023-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 30 de noviembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 111-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-16267, presentado por: **DIANA HUAHUALUQUE LUQUE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **DIANA HUAHUALUQUE LUQUE**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos; aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejia (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-16267, presentado por: **DIANA HUAHUALUQUE LUQUE**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN EN 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 29 de noviembre de 2023, por el docente: **Mg. JHON ALEX QUISPE MEJIA**, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: **SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN EN 2023**, presentado por **DIANA HUAHUALUQUE LUQUE** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Handwritten signature and date: Jhon Alex Quispe Mejia / 30/11/2023

**RESOLUCIÓN N.º 0670-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 17 de junio 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-07102** de fecha **10-06-2024** de **DIANA HUAHUALUQUE LUQUE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN EN 2023** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, 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 Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, 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 28º 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 **DIANA HUAHUALUQUE LUQUE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, 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. BENIGNO CALLATA QUISPE |
| * Primer miembro | : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO |
| * Segundo miembro | : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * Asesor | : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA |

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

- | | |
|---------|---------------------------------|
| * Lugar | : Salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : miércoles 19 de junio de 2024 |
| * Hora | : 09: 00 am |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



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



SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN EN 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to North Eastern Regional Institute of Science and Technology Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos Complementarios



Título de la tesis	
SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN EN 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DIANA HUAHUALUQUE LUQUE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75529679
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-7095-2338
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



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	Municipalidad Provincial de San Román- Juliaca: (Jr. Jauregui N° 321 – Telf. 051-321201) Coordenadas geográficas Latitud: 15° 29' 24" S Longitud: 70° 08' 00" O Edificio: Casa de la cultura (Programa Vaso de Leche) País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Obligatorio. Octubre 2023 - Junio 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io)	5.06.02 -Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 5.06.03 - Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Signature]
Dr. Sc. S. J. Hermo Aguilar Pizarro
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DIANA HUAHUALUQUE LUQUE, identificado con DNI Nro. 75529679 en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

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

"SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN EN 2023"

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 12 de SETIEMBRE del 2024

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Con todo mi afecto, dedico esta investigación a mis padres Gregorio y Petrona; puesto que sin ellos no lo hubiera logrado, por el gran ejemplo que me han dado de poder seguir adelante, por su orientación y respaldo absoluto.

A mi familia, mi mayor tesoro y bendición otorgada por la providencia divina.

¡Los amo!



AGRADECIMIENTO

Primeramente, expreso mi gratitud a la Divinidad, por darme la vida, sabiduría y fortaleza por ayudarme a vencer mis obstáculos que se me han presentado a lo largo de mi vida estudiantil y personal, por su amor infinito que me permitió culminar mi carrera profesional.

A mis Magister y Licenciados, por haberme brindado todos los conocimientos impartidos a lo largo de mi carrera, que me seguirán de gran ayuda en mi vida profesional.

Al Dr. Apolinar Florez Lucana mi asesor de Tesis por su paciencia y apoyo que me brindo en todo el avance de mi labor investigativo.

A los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche, por facilitarme la información requerida para esta investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE GENERAL..... v

ÍNDICE DE TABLAS..... viii

ÍNDICE DE FIGURAS xi

RESUMEN xii

ABSTRACT..... xiii

INTRODUCCIÓN xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 16

1.2. Formulación del problema 18

 1.2.1. Problema general 18

 1.2.2. Problemas específicos..... 18

1.3. Justificación del estudio 19

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 22

2.2. Objetivos específicos 22

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 24



3.1.1. Antecedentes Internacionales..... 24

3.1.2. Antecedentes nacionales..... 28

3.1.3. Antecedentes locales..... 31

3.2. Bases teóricas..... 34

3.2.1. Teorías para analizar la satisfacción de beneficiarios 34

3.2.2. Definición de Satisfacción..... 37

3.3.3. Satisfacción de beneficiarios. 38

3.2.4. Dimensiones de satisfacción de beneficiarios. 39

3.3. Marco conceptual. 40

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general 42

4.2. Variables 42

4.3. Operacionalización de variables 43

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación..... 45

5.2. Métodos aplicados a la investigación 45

5.3. Tipo de Investigación 46

5.4. Nivel de investigación 46

5.5. Diseño de investigación 46

5.6. Población y Muestra 46



5.6.1. Población	46
5.6.2. Muestra.....	46
5.7. Técnicas e instrumentos	48
5.7.1. Técnica.....	48
5.7.2. Instrumento.....	48
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	48
5.8.1. Confiabilidad	49
5.8.2. Validez.....	50
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....	50
5.10. Contrastación de hipótesis	51
CAPÍTULO VI	
RESULTADO Y DISCUSIÓN	
6.1. Presentación de resultados	53
6.1.1. Niveles de Satisfacción.....	53
6.2. Discusión de resultados.....	64
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
Matriz de consistencia.....	79
Matriz de datos.....	81
Instrumento(s) de investigación.....	84
Hoja de validación del instrumento.....	90



Evidencias fotográficas..... 92



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Operacionalización de Variables*..... 43

Tabla 2 *Evaluación de Fiabilidad* 50

Tabla 3 *Prueba estadística para el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023.*
..... 51

Tabla 4 *Distribución de frecuencias para los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, según El Nivel de Satisfacción*..... 53

Tabla 5 *Distribución de frecuencias para los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, según nivel de calidad del servicio/producto* 55

Tabla 6 *Distribución de frecuencias para para los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, según expectativas cumplidas.* 56

Tabla 7 *Distribución de frecuencias para para los accesitarios del programa de vaso de leche en el municipio provincial de San Román en 2023, según accesibilidad y conveniencia.* 58

Tabla 8 *Distribución de frecuencias para para los destinatarios del proyecto de vaso de leche en la entidad municipal de San Román en 2023, según niveles de comunicación y transparencia*..... 59

Tabla 9 *Distribución de frecuencias para para los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, según niveles de impacto en la comunidad* 61



Tabla 10 *Distribución de frecuencias para para los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, según niveles de relación costo - beneficio..... 62*



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Niveles de satisfacción del cliente</i>	54
Figura 2 <i>Medición de la calidad del servicio/producto</i>	55
Figura 3 <i>Niveles de Expectativas cumplidas</i>	57
Figura 4 <i>Niveles de Accesibilidad y Conveniencia</i>	58
Figura 5 <i>Niveles de Comunicación y transparencia</i>	60
Figura 6 <i>Niveles de Impacto en la Comunidad</i>	61
Figura 7 <i>Niveles de Relación Costo - Beneficio</i>	63



RESUMEN

El propósito de la investigación es examinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, utilizando un enfoque cuantitativo, específicamente el método deductivo, clasificándola como aplicada y de nivel descriptivo no experimental. La muestra incluyó a 367 personas/usuarios seleccionados según razonamientos predefinidos. La recopilación de información se llevó a cabo a través de cuestionamientos empleando un cuestionario como instrumento de evaluación, y el análisis fue realizado utilizando el programa informático SPSS. Los resultados más relevantes del estudio indicaron que el 44.4% de los encuestados calificó su satisfacción como "Muy Bueno". Además, el instrumento de satisfacción demostró un alto nivel de consistencia interna con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.935, lo que señala una fiabilidad confiable. La prueba estadística de chi-cuadrado mostró un valor de 293.414 con 51 grados de libertad y un p-valor de 0.000, indicando una significancia estadística considerable. Estos resultados ponen de relieve la eficacia y el efecto positivo del programa en la comunidad beneficiaria, enfatizando la necesidad de persistir y fortalecer programas similares para potenciar el bienestar de la población.

Palabra clave: Beneficiarios, satisfacción, municipalidad, programa vaso de leche



ABSTRACT

The purpose of the research is to examine the level of satisfaction of the beneficiaries of the glass of milk program in the provincial municipality of San Román in 2023, using a quantitative approach, specifically the deductive method, classifying it as applied and non-experimental descriptive level. The sample included 367 people/users selected according to predefined reasoning. The collection of information was carried out through questioning using a questionnaire as an evaluation instrument, and the analysis was carried out using the SPSS computer program. The most relevant results of the study indicated that 44.4% of respondents rated their satisfaction as "Very Good." Furthermore, the satisfaction instrument exhibited a high level of internal reliability with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.935, indicating reliable reliability. The chi-square statistical test showed a value of 293.414 with 51 degrees of freedom and a p-value of 0.000, indicating considerable statistical significance. These results highlight the effectiveness and positive effect of the program on the beneficiary community, emphasizing the need to persist and strengthen similar programs to enhance the well-being of the population.

Keyword: Beneficiaries, satisfaction, municipality, glass of milk program



INTRODUCCIÓN

La presente investigación se embarca en un riguroso análisis sistemático y científico para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román durante el año 2023. Este análisis encuentra su razón de ser en la urgencia imperante de comprender a fondo la percepción de los beneficiarios respecto a diversos aspectos cruciales del programa. Nos proponemos explorar la calidad del servicio/producto, evaluar la concordancia con las expectativas, analizar la accesibilidad y conveniencia del programa, examinar la efectividad de la comunicación, medir el impacto en la comunidad y sopesar la relación costo-beneficio. A través de una metodología de enfoque cuantitativa de nivel descriptiva, nuestra investigación aspira a identificar patrones y tendencias en la satisfacción de los participantes. Al hacerlo, buscamos aportar al proceso de mejora continua del programa, así como proporcionar datos fundamentales para tomar las decisiones en la gestión municipal. Este análisis holístico no solo persigue cuantificar la satisfacción de los beneficiarios, sino también adentrarse en los factores subyacentes que influyen en su percepción. En consecuencia, se busca proporcionar una visión comprehensiva y fundamentada del Programa de Vaso de Leche en la referida municipalidad, contribuyendo de manera significativa al desarrollo y fortalecimiento de esta importante iniciativa comunitaria. En este sentido, El análisis se divide en seis segmentos: El primer apartado se ocupa del problema, cubriendo el enunciado, la formulación y la justificación de la investigación; el segundo apartado se concentra en los objetivos generales y los concretos; mientras que el tercer segmento aborda el marco conceptual de referencia, abordando La información previa, los principios teóricos y el marco teórico; El cuarto apartado se centra en las suposiciones planteadas, incluyendo el



general como la específica, así como las variables y su operacionalización. En el quinto apartado se desarrolla minuciosamente el método utilizado del análisis, abordando factores como el enfoque, las estrategias aplicadas, la categoría y profundidad de la investigación, la estructura, la población y el conjunto muestral, los métodos y herramientas empleados, la fiabilidad y fiabilidad del instrumento, el método de análisis de información y la verificación de hipótesis. Finalmente, el sexto apartado describe los hallazgos y su análisis, seguidos de Los hallazgos y las sugerencias correspondientes, la bibliografía y los anexos pertinentes.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche constituye un tema de creciente interés a nivel mundial en el ámbito de la investigación social y comunitaria. Esta variable se ha convertido en un foco de atención debido a su relevancia para valorar la eficacia y la influencia de los programas de respaldo alimenticio en diversas comunidades. A lo largo de múltiples estudios realizados en diferentes contextos geográficos y socioculturales, se ha observado que la satisfacción de los beneficiarios no solo está concerniente con la calidad y disponibilidad del producto alimentario proporcionado, sino también con otros factores interrelacionados, como la disponibilidad y la imparcialidad en la asignación, la participación comunitaria en la gestión del programa, la transparencia en los procesos administrativos y la percepción de beneficios tangibles más allá del aspecto alimentario. Estas investigaciones evidencian lo necesario de profundizar en el análisis de los



determinantes y las dimensiones del grado de contenido de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche a nivel global, con el fin de generar conocimiento científico que contribuya a optimizar la implementación y el diseño de políticas públicas alimentarias efectivas y sostenibles.

A nivel nacional, en el contexto del Perú, el Programa de Vaso de Leche (PVL) representa una iniciativa gubernamental de suma importancia en la batalla frente a la desnutrición y la pobreza. La variable de satisfacción de los beneficiarios del PVL surge en un área de investigación relevante y oportuna, dada su implicación directa en la valoración de los resultados y la efectividad de este programa alimentario. La literatura científica nacional ha comenzado a explorar esta variable, reconociendo que la satisfacción de los beneficiarios no solo se vincula con la calidad nutricional del alimento proporcionado, sino también con factores como la accesibilidad geográfica y económica, la transparencia en la gestión del programa, la participación comunitaria en su implementación y la percepción de beneficios sociales y económicos más amplios. No obstante, existen vacíos significativos en la comprensión integral de los determinantes y los aspectos de la aprobación de los beneficiados del PVL en el contexto peruano. Por lo tanto, la investigación en esta área se presenta como una necesidad imperiosa, con el propósito de generar conocimientos científicos sólidos que informen la decisión en políticas públicas orientadas a mejorar la eficacia y la pertinencia del Programa de Vaso de Leche en Perú.

A nivel local, específicamente en Juliaca, la Municipalidad Provincial de San Román ha implementado el Programa de Vaso de Leche (PVL) como un enfoque crucial para enfrentar la desnutrición y la inseguridad alimenticia en la comunidad. En este contexto, la variable de aprobación de los beneficiados del



PVL emerge como un área de investigación de gran relevancia y urgencia. Si bien el programa ha sido ampliamente reconocido por su contribución a la promoción del bienestar de los estratos más necesitados, la comprensión integral de la satisfacción de los beneficiarios en el ámbito local aún es limitada. La literatura científica existente ha destacado la importancia de examinar factores clave que inciden en la impresión de los beneficiarios, como la excelencia y diversidad de los suministros proporcionados, la precisión de entrega, la equidad en la distribución, la participación de la comunidad en la dirección del programa y la percepción de los impactos socioeconómicos más amplios. Sin embargo, se carece de estudios exhaustivos que aborden estos aspectos específicamente en el marco de Juliaca y la Municipalidad Provincial de San Román en el año 2023. Por lo tanto, la presente investigación se propone llenar esta brecha de conocimiento, con el fin de proporcionar a las autoridades locales datos científicos sólidos que les permitan mejorar la eficacia y la pertinencia del Programa de Vaso de Leche en esta localidad, contribuyendo así al bienestar y progreso de la comunidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio/producto en cuanto a satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?



- ✓ ¿Cuál es el nivel de las expectativas cumplidas en cuanto a satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de la accesibilidad y conveniencia en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de la comunicación y transparencia en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?
- ✓ ¿Cuál es el nivel del impacto en la comunidad en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de costo – beneficio en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?

1.3. Justificación del estudio

La justificación teórica del estudio de la satisfacción de los favorecidos del Programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023 se fundamenta en la necesidad imperante de comprender a profundidad los factores multidimensionales que impactan en la percepción de los participantes respecto a este programa alimentario. En un nivel teórico, se sostiene que la satisfacción del beneficiario no solo refleja la eficacia de la intervención nutricional, sino que también constituye un parámetro fundamental



de la excelencia y eficacia de la atención gubernamental orientados hacia la población vulnerable. La doctrina de satisfacción de los consumidores y los modelos conceptuales de evaluación de programas sociales proporcionan un marco teórico sólido para analizar las expectativas, percepciones y resultados de los beneficiarios. Además, esta investigación se alinea con las corrientes teóricas que destacan el valor de la involucración de la comunidad y la retroalimentación directa en la mejora continua de los programas sociales. La evidencia teórica sugiere que una comprensión profunda de la satisfacción de los beneficiarios no solo informará sobre la efectividad del Programa de Vaso de Leche, sino que también facilitará la formulación de estrategias de intervención más efectivas y centradas en el usuario, contribuyendo así al desarrollo de políticas públicas más equitativas y orientadas al bienestar de la población.

La justificación práctica de este estudio sobre la satisfacción de los favorecidos del Programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023 radica en la necesidad imperiosa de orientar la gestión municipal hacia resultados efectivos y sostenibles, especialmente en el ámbito de programas alimentarios cruciales para la salud comunitaria. En el ámbito práctico, comprender la satisfacción de los beneficiarios no solo informa sobre la eficacia del programa, sino que también facilita la detección de oportunidades de mejora específicas que permiten optimizar la entrega de servicios y recursos. La retroalimentación práctica obtenida de esta investigación es esencial para afinar la ejecución del Programa de Vaso de Leche, adaptándolo a las necesidades y perspectivas reales de la población que se beneficia. Esta perspectiva práctica no solo impacta directamente en el bienestar de los receptores, sino que también proporciona a la municipalidad datos relevantes



para la adquisición de elecciones basada en evidencia, promoviendo así una gestión pública eficaz y enfocada en el bienestar de la comunidad.

La justificación metodológica de la presente indagación se fundamentó en una perspectiva cuantitativa, con un tipo de estudio aplicado. Se seleccionó el diseño no experimental de corte transversal, adecuado para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vasos de Leche en un momento específico en el tiempo. El nivel de investigación se estableció como descriptivo, con el propósito de examinar detalladamente las percepciones y opiniones de los participantes. Se utilizó un método deductivo para desarrollar hipótesis basadas en teorías previas y luego evaluarlas a través de la recolección y evaluación de información. El método principal utilizado fue la encuesta, permitiendo recopilar información de forma sistemática y estandarizada de una muestra representativa de beneficiarios. Como dispositivo para recopilar información, se diseñó y empleó el cuestionario estructurado, que proporcionó una forma eficaz de obtener respuestas sobre la satisfacción de los beneficiarios con respecto a una variedad de aspectos del Programa de Vaso de Leche. Esta justificación metodológica se orientó a garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos, así como a proporcionar una base sólida para analizar y comprender los datos recopilados.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar el nivel de calidad de servicio/producto en cuanto a satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023
- ✓ Identificar el nivel de las expectativas cumplidas en cuanto a satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023



- ✓ Identificar el nivel de la accesibilidad y conveniencia en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023
- ✓ Identificar el nivel de la comunicación y transparencia en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023
- ✓ Identificar el nivel del impacto en la comunidad en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023
- ✓ identificar el nivel de costo – beneficio en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Se tiene a Mendoza, et al., (2020) en su análisis investigativo: "*Lecciones derivadas de los procedimientos de asignación de viviendas de interés social en una ciudad colombiana: nivel de contenido del usuario*" El propósito de este estudio fue analizar los procedimientos utilizados para otorgar Viviendas de Interés Social (VIS) en dos iniciativas de Tunja, Colombia. El enfoque metodológico fue de carácter descriptivo-exploratorio. Este estudio involucró a noventa familias que participan en el proyecto de vivienda y se empleó un cuestionario para recabar información sobre del progreso del proyecto y el agrado de los colaboradores. El software libre R se utilizó para procesar los datos. Los hallazgos mostraron al grado de complacencia de los beneficiarios en los aspectos mencionados es bastante bajo relacionado con el tiempo de



adjudicación de la VIS. Los atributos físicos y espaciales de ciertas residencias, junto con los procesos administrativos llevados a cabo por las compañías contratistas. Se ha llegado a la conclusión de que la VIS adjudicada ha incrementado significativamente el bienestar de los receptores, aunque todavía hay aspectos que deben optimizarse.

Cambil et al. (2020) Investigaron si los colaboradores directos estaban satisfechos con las tareas tecnológicas y educativas realizadas en el marco de una iniciativa en Riobamba (Ecuador). Se basaron en un estudio descriptivo un proyecto en el que participaron 348 colaboradores. Los investigadores determinaron que la implicación en el proyecto Manos Seguras no solo impulsa el progreso académico y comunitario, sino que también colabora en la anticipación de enfermedades y la mitigación de riesgos en el cuidado médico y la protección del paciente. Además, resaltaron la relevancia de tomar en cuenta la satisfacción de los beneficiarios como un indicador esencial de su efectividad. Se concluye que cubrir las expectativas de los usuarios es necesario para que todo proyecto sea viable. Este estudio se basará en esta idea.

Se tiene a Bautista, et al., (2019) en su investigación titulada: *"Percepción de bienestar de los usuarios del plan de Nutrición escolar en Bucaramanga – Colombia"* El propósito es determinar los elementos que afectan en el rango de complacencia de los receptores del proyecto alimentario Escolar (PAE) en Bucaramanga, Colombia, así como las variables relacionadas con estas percepciones. Methodology: Un estudio de naturaleza cuantitativa -transversal analítico se llevó a cabo en 2017. La población de la ciudad, que consistió en 31.230 estudiantes beneficiarios del PAE, incluyó 401 estudiantes en dos intervalos de edad: el primer intervalo desde 5 hacia 8 años, y el segundo



intervalo desde 9 hasta 17 años. El instrumento de análisis de aspectos sensoriales, organizativos y sociales pasaron por pruebas piloto para confirmar su claridad y apariencia, y posteriormente fueron modificadas según los resultados obtenidos. Después de obtener la información, se efectuó un estudio descriptivo de las propiedades de interés. Se empleó el análisis de χ^2 y T de Student para confirmar las diferencias estadísticamente significativas, se aplicó un análisis que evaluó tanto las relaciones entre los atributos relevantes y la percepción de satisfacción como el impacto conjunto de múltiples variables mediante regresión lineal univariante y multivariante. Hallazgos: Los alumnos expusieron un nivel considerable de complacencia con las porciones que les fueron proporcionadas; los estudiantes con niveles socioeconómicos bajos y medio bajos mostraron la mayor satisfacción (Coef B 2,43; IC 95%: 1,61-3,25), mientras que los alumnos, o sea los niños de 5 a 8 años de edad que obtuvieron una porción ya preparada en el lugar mostraron la mayor satisfacción (Coef B 8,36; IC 95%: 7,08-9,64). Se reveló al 25% de los colaboradores pertenecientes a familias de un estatus socioeconómico medio-medio y de rango medio-alto desperdiciaban alimentos. Los resultados indicaron que es esencial enfocarse más en los beneficiarios del programa y realizar otros cambios sugeridos dentro del marco del estudio para la mejora del PAE en Bucaramanga.

También se tiene a Barreno, et al., (2019) en su análisis titulado: *“La gratificación de los usuarios adscritos al sistema sanitario de Ibagué, Colombia.”* Este texto examina las percepciones de las personas que utilizan los servicios médicos en Ibagué, Colombia. Los postulados sobre calidad y servicio, así como la teoría de sistemas, sirven como base para el marco teórico. El enfoque cuantitativo se utiliza en el estudio descriptivo. La muestra de 384 usuarios



pertenece a los asegurados del sistema de atención médica de la ciudad. Este tamaño tiene un margen de error del 5% y un rango de certeza del 95%. La interacción, la posibilidad, la competencia profesional, la estructura y la eficiencia son las cinco variables utilizadas para recopilar información inicial. De acuerdo a los datos obtenidos, el 44 % de los beneficiarios expresan estar contentos la atención de salud, mientras que el 29 % no está. Al fin, se llega a la conclusión de que las fallas más importantes que los beneficiarios observan son el diálogo, las instalaciones, la empatía y la espera.

Pérez, et al., (2019) en su análisis de exploración titulado: *"Nivel de complacencia de los usuarios en el sistema sanitario español: revisión de tendencias"* tuvo como propósito examinar las tendencias de las medidas de percepción y satisfacción del sistema sanitario de la nación de España entre 2005 y 2017. El análisis temporal ecológico examina las evoluciones de 8 aspectos de percepción y complacencia respecto al sistema de salud nacional y sus áreas autónomas entre los años 2005 y 2017. El Barómetro Sanitario y el Ministerio de Sanidad, Temas Sociales y Equidad proporcionaron los datos. Se empleó la técnica de autoregresión de Prais-Winsten para analizar las tendencias. Se encontró una constancia en la percepción global de los beneficiarios en relación al sistema sanitario (APC = 1,898), pero una disminución en la valoración de la atención primaria, especializada y hospitalaria. El agrado con el monitoreo realizado por el médico familiar y el pediatra aumentó significativamente (APC = 7,939), mientras que la satisfacción con otros profesionales se mantuvo constante. Aunque las diferencias entre regiones fueron mínimas, se percibió una opinión negativa respecto al sistema de salud nacional en España. Aspectos como la financiación, la disponibilidad



de empleados, la excelencia en la administración y las diferencias entre regiones podrían influir en esta situación.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Se tiene a Davila (2023) en su estudio: *“Programa del vaso de leche y complacencia de receptores en el sector de urbanización municipal del distrito de Callería, Ucayali 2023”* Su objetivo general de esta investigación ha sido comprobar su relación del proyecto de suministro de leche con el rango de agrado o complacencia de colaboradores pertenecientes a la urbanización del municipio de análisis, en el año 2023. Se utilizó una perspectiva hipotético-deductivo, con una investigación con un enfoque inicial y un esquema descriptivo correlativo no experimental. La población de estudio radicó en 282 beneficiarios, de los cuales se realizó una elección a través de una muestra de 163 de manera aleatoria y probabilística. Se empleó un sondeo como método, empleando un formulario como instrumento para recopilar información validado por expertos, con una confiabilidad evaluada mediante el índice Alfa de Cronbach de 0,910 para la primera variable y 0,940 para la segunda variable. Los descubrimientos expusieron una conexión favorable entre la variable 1 y 2, utilizando el índice de asociación de Spearman de 0,886 y un rango de significancia de 0,00 ($p < 0,05$), indicando de esta manera una asociación positiva y robusta. Se concluye que hay una conexión importante del programa de provisión de leche y el rango de complacencia de los afectados en la zona de desarrollo urbano municipal de Callería, durante el año 2023.



En la investigación de Chavez (2023), titulada " Variables que impactan en el grado de conformidad de los receptores del programa del vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Huánuco - 2023", El objetivo radicaba en comprender qué factores impactan en el grado de complacencia de los participantes del programa del vaso de leche del municipio de Huánuco en 2023. El estudio se enmarcó en un enfoque aplicado, analizando de manera cuantitativa y descriptiva mediante un diseño transversal sin experimentación. El conjunto muestral contempló a 4614 participantes del Programa de Vaso de Leche (PVL) da municipalidad, divididos en 4 sectores, y la muestra consistió en 355 personas seleccionadas mediante un muestreo probabilístico estratificado. Se recopilaron datos mediante una encuesta que incluía un cuestionario compuesto por 20 preguntas. Los resultados revelaron que los aspectos que tienen mayor impacto en el grado de complacencia de los beneficiarios son la atención vía llamada o WhatsApp (100%), la calidad de los lugares de almacenamiento de los alimentos (82.7%), la condición de entrega de los alimentos (82.5%), los alimentos suministrados (80.6%), los canales de atención (71.8%), y el horario de atención (76.1%). En cuanto al grado de complacencia, el 60.6% de los participantes se mostró complacido y el 39.4% absolutamente satisfecho. En resumen, se observó un nivel moderado de complacencia entre los participantes del plan de vaso de leche del Municipio de análisis.

En el estudio de Concha et al. (2022), titulado "Excelencia de atención y complacencia en la Municipalidad de Huarochirí, Perú", El propósito consistió en establecer la correlación de la excelencia de la atención y la complacencia del consumidor del municipio de Huarochirí, Perú. El estudio fue un enfoque



primario y cuantitativo, utilizando un diseño correlacional no experimental y transversal. Se estudiaron 250 individuos de la municipalidad mencionada. Los hallazgos indicaron una alta conexión de la excelencia en la atención y la complacencia del consumidor, con un factor de vinculación de Spearman de 0,880. Además, se observaron conexiones moderadas de la calidad de atención y características como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Estos resultados sugieren una asociación favorable de la excelencia de la atención y la complacencia de los individuos en diversas áreas.

La investigación de Valdivia (2022) abordó el impacto del manejo del plan de Vaso de Leche en la complacencia de los participantes de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado. Se centró en un método aplicado, con un diseño que describe correlaciones y es transversal. Se encuestó a 131 usuarios del Plan de Vaso de Leche, administrado por el municipio. La gestión del programa se evaluó en términos de planificación, estructuración, implementación y supervisión, mientras que la complacencia de los usuarios se analizó en factores como características tangibles, fiabilidad, aptitud de reacción y comprensión. Los hallazgos revelaron una conexión relevante ($r=0.764$) de la administración del plan y la complacencia de los usuarios. Además, se observaron correlaciones destacadas entre la diseño, estructuración, implementación y supervisión del programa y la complacencia de los usuarios, indicando que una gestión efectiva puede influir positivamente en múltiples aspectos de la complacencia del usuario.

En su estudio titulado "Logística y contenido de los receptores del programa Vaso de Leche del municipio de Huaraz en 2021", Janeth e Isabel (2022) exploraron la conexión entre la administración logística y la complacencia



de los usuarios del programa en esa municipalidad. Emplearon un abordaje numérico y un esquema de corte transversal sin experimentación en una metodología práctica. Encuestaron a 136 beneficiarios y recopilaron información mediante encuestas y formularios. Los hallazgos mostraron una conexión directa de la administración logística y la complacencia de los usuarios, con un factor determinante de 0.6861, lo que indica que el 68.61% de la complacencia de los usuarios está asociada con la gestión logística. La prueba de Rho Spearman también reveló una conexión significativa con un coeficiente de 0.680 y un rango de relevancia de 0.000. En conclusión, se estableció vínculo directo y relevante de la administración logística y la conformidad completa de los usuarios en esa entidad.

3.1.3. Antecedentes locales

El objetivo del estudio de Coaquira (2022), titulado " Efecto del Plan de Vaso de Leche en el grado de complacencia de los receptores en la Municipalidad Provincial de Puno en 2022", fue investigar cómo el mencionado programa afecta la complacencia de los receptores en dicha municipalidad durante el año mencionado. La muestra consistió en 30 encuestados seleccionados de un universo de 4,143 beneficiarios por medio de un muestreo aleatorio de probabilidad. La investigación se enmarcó utilizando un método cuantitativo, descriptivo y asociativo, con un diseño de corte transversal sin experimentación. Se empleó una escala de Likert para evaluar la variable "Programa del vaso de leche" y la complacencia de los receptores. Los hallazgos, analizados mediante técnicas de conexión de Spearman, indicaron que el programa logra satisfacer a los beneficiarios, influyendo en la excelencia



del producto y la satisfacción con el servicio, lo que lo consolida como un programa exitoso.

En el estudio llevado a cabo por Juchari (2022) bajo el título "Evaluación de la Administración del Suministro hídrico y su Impacto en la complacencia de los Residentes en el Centro Poblado de Ancoputo, Zepita-Puno, 2022", se investigó la conexión de la administración del suministro hídrico y la complacencia de los residentes en ese centro poblado. La investigación fue de un enfoque cuantitativo y práctico, con un diseño descriptivo y asociativo sin experimentación, de corte transversal. Se evaluaron dos variables principales: la gestión del Suministro hídrico potable y el rango de complacencia de los residentes. Estas se analizaron mediante una encuesta y un cuestionario de 18 ítems, respectivamente, utilizando una escala de medición ordinal. La población objetivo comprendió 302 usuarios, de los cuales se seleccionó una muestra de 170 individuos. La fiabilidad de los dispositivos se validó con el coeficiente Alfa de Cronbach, y la validez se verificó consultando la opinión de tres expertos en el tema. Los resultados se presentaron en tablas elaboradas con Microsoft Excel para el análisis descriptivo. Para realizar las contrastaciones de hipótesis, se empleó el software SPSS 22 y se ejecutó el factor de correlación de Spearman. Se identificó una conexión favorable y relevante de la administración del suministro de líquido vital y la complacencia de los residentes, evidenciada por un factor de correlación $r=0.765$ y un nivel de relevancia de $p=0.000$.

En su tesis "El Manejo de marketing y su impacto en la complacencia del cliente en las entidades de telecomunicaciones de San Román - Puno, 2021", Mamani (2022) se propuso explorar la conexión del Manejo de marketing y la complacencia del usuario en las entidades de telecomunicaciones de la



provincia mencionada. El estudio se contextualizó en el paradigma cuantitativo, utilizando tablas, figuras y análisis interpretativos. Fue una investigación de tipo no experimental que encuestó a 384 clientes mediante un cuestionario. El estudio numérico se realizó empleando el SPSS. Los hallazgos principales indicaron una correlación directa de la administración de marketing y la complacencia del cliente en las entidades de telecomunicaciones. El factor de Pearson reveló una conexión relevante ($Rr: =0,711$) de $p\text{-valor} = 0,000 < 0.05$, lo que implica un vínculo estadísticamente sustancial de las variables con un nivel de importancia del 5%.

Apaza (2023) en su tesis titulada: *"Excelencia de atención y complacencia del consumidor del servicio de enfermería del puesto de Salud Cabanillas del Distrito de Cabanillas, 2020"* utilizaba un análisis puramente teórico o correlacional en lugar de transversal. De los últimos dos meses, 66 usuarios que acudieron al centro de salud recibieron un cuestionario. Los datos revelaron que el 89.4% de los usuarios evaluaron la excelencia de atención como promedio, en tanto que el 62.1% expresó una complacencia también promedia. Además, se identificó una relación positiva, aunque débil, de la excelencia en la atención y la complacencia del consumidor dentro del centro de salud ($p=0.037 < 0.05$; $\rho=0.254$). En otras palabras, un incremento en la apreciación de la excelencia de atención se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios.

En su análisis, Zela (2020) exploró la "Valoración de la excelencia de su atención y su conexión con el grado de complacencia de los usuarios del SOAT de La Positiva Aseguradora y Reaseguros en la ciudad de Puno, durante 2017". Para este propósito, optó por un diseño de investigación sencillo, descriptivo y



correlativo, sin implicar experimentación. La muestra comprendió a 98 beneficiarios del (SOAT) en Puno, seleccionados de forma aleatoria entre 78 posibles candidatos. La fiabilidad del instrumento se validó únicamente para los ítems relacionados con la "complacencia de los receptores", arrojando un factor Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.904$ tras una prueba piloto con 20 beneficiarios. El análisis de hipótesis reveló que el factor de correlación (tc) excedió al factor tabulado (tt), lo que implicó el descarte de la hipótesis nula (H_0) y una validación de la hipótesis alterna (H_1). Se recurrió a la prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman, dada la naturaleza ordinal de las variables, identificándose una correlación significativa ($r_s = 0.0667$) con una significancia de 0.000, por debajo del grado de importancia $\alpha = 0.05$ establecido. Por lo que, se descartó la hipótesis nula y se confirmó la hipótesis alternativa, evidenciando así una conexión favorable de la apreciación de la excelencia de prestación y la conformidad de los receptores del SOAT en la región Puno durante 2017.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Teorías para analizar la satisfacción de beneficiarios

a) Teoría de la satisfacción del cliente

El modelo de la conformidad del cliente, en términos de servicios sociales y programas gubernamentales, es un enfoque adaptado de la teoría general de la conformidad del usuario. Esta idea se centra en la premisa del bienestar del colaborador que es fundamentalmente influenciada por la excelencia evaluada de la prestación recibida. Según Kotler y Keller (2016), la excelencia del servicio se determina utilizando varios factores clave, que incluyen la eficacia del servicio y la rapidez en la respuesta del proveedor, la



seguridad percibida, la empatía del servicio y la tangibilidad de los elementos físicos asociados al servicio. En el ámbito de programas sociales, estos elementos pueden traducirse en la confiabilidad y eficacia de las intervenciones, la accesibilidad de los servicios, la percepción de seguridad en las prestaciones, la empatía hacia las necesidades de los beneficiarios y la tangibilidad de los recursos ofrecidos. La teoría sugiere que una gestión efectiva de estos factores contribuye positivamente a la satisfacción del beneficiario, estableciendo así la base para la lealtad del cliente hacia los programas gubernamentales y sociales (Kotler & Keller, 2016). Este marco conceptual no solo guía la comprensión de la satisfacción del cliente en servicios sociales, sino que también informa técnicas para aumentar la calidad percibida de las intervenciones y fortalecer la conexión entre los beneficiarios y los programas gubernamentales.

b) Teoría de la expectativa de servicio

La teoría de las anticipaciones de servicio se basa en tener la idea de satisfacer a los clientes, que resulta de la evaluación relativa entre la percepción de servicio y las aspiraciones previas (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Según esta teoría, cuando la experiencia supera las expectativas, los clientes tienden a experimentar una alta satisfacción. Parasuraman y sus colegas (1988) desarrollaron el esquema SERVQUAL, que establece 5 ámbitos principales de la excelencia de atención que tienen expectativas y, por lo tanto, respecto a la conformidad del usuario:



confiabilidad, eficacia para reaccionar, seguridad, comprensión y concreción.

En el contexto de servicios sociales y programas gubernamentales, este enfoque teórico se adapta para comprender la conformidad del receptor. La excelencia percibida del programa y su alineación con las expectativas del beneficiario juegan un papel crucial en la satisfacción. Si las intervenciones superan las expectativas del beneficiario en términos de eficacia, accesibilidad y atención a sus necesidades, es más probable que se genere una satisfacción positiva. Este marco teórico proporciona una base para evaluar y gestionar las expectativas de los beneficiarios en programas sociales, destacando la importancia de la comunicación transparente, la claridad en la entrega de servicios y la superación de las expectativas para fomentar una satisfacción duradera.

c) Teoría de la participación ciudadana

Según la teoría, es importante que los colaboradores participen rápidamente al momento de decidir y la ejecución de los programas y políticas gubernamentales contribuye significativamente a la satisfacción y eficacia de dichas intervenciones. Autores como Arnstein (1969) y Sherry Arnstein (1969) han abordado el involucramiento ciudadano implica un proceso que trasciende los números o datos o consulta, incorporando niveles más altos de involucramiento que permiten a los ciudadanos impactar en las elecciones de sus vidas.



En el contexto de programas sociales y gubernamentales, la participación ciudadana implica la inclusión activa de los destinatarios en la organización, operación y valoración de intervenciones. Esta teoría sugiere que cuando los ciudadanos tienen voz y poder para influir en las decisiones que afectan directamente sus comunidades, se fortalece su conexión con los programas y aumenta su satisfacción. La participación ciudadana puede tomar diversas formas, como mesas de diálogo, comités consultivos o procesos de retroalimentación continua.

La teoría de la participación ciudadana informa la comprensión de que la satisfacción del beneficiario no solo está vinculada a la calidad de las intervenciones, sino también a la percepción de ser escuchado y tener un rol activo en el proceso. Esta perspectiva promueve una gestión más democrática y orientada a la comunidad de los programas sociales, mejorando la relevancia y efectividad de las intervenciones gubernamentales (Arnstein, 1969).

3.2.2. Definición de Satisfacción

Se puede describir ampliamente abordado en la literatura de marketing y gestión. Una definición común proviene de Kotler y Armstrong (2018), quienes la describen como "el nivel de placer que proporciona la evaluación subjetiva del funcionamiento de un bien en comparación a las aspiraciones del comprador" (p. 112).



3.3.3. Satisfacción de beneficiarios.

No existe una definición única y específica del término "satisfacción de beneficiarios" que haya sido universalmente aceptada por un autor particular. Sin embargo, puedo proporcionarte una definición general de este concepto.

Esta hace referencia comúnmente a la evaluación subjetiva y percepción positiva que tienen los individuos o colectivos que han recibido ventajas o prestaciones de un sistema, plan o intervención. Esta evaluación se fundamenta en la percepción de cómo se han satisfecho sus expectativas y cubierto sus necesidades.

Para, Kotler y Keller (2006) Cuando estamos satisfechos, sentimos la felicidad o descontento que surge cuando se compara la percepción del producto en comparación con los resultados anticipados y las expectativas de beneficios anteriores. Si los hallazgos no son lo que esperaba, el consumidor no quedará complacido. El cliente experimentará satisfacción si los resultados se ajustan a sus expectativas. En caso de que los hallazgos excedan sus aspiraciones, el consumidor estará altamente contento o complacido (p.144).

Dado que estamos enfocándonos en un análisis específico acerca de la conformidad con los participantes del proyecto de Vaso de Leche en el municipio Provincial de San Román en 2023, y no disponemos de información específica de un autor cercano a esa investigación, se considera algunas dimensiones basadas en conceptos ampliamente aceptados en la literatura sobre satisfacción del cliente y servicios sociales que se desarrolla a continuación:



3.2.4. Dimensiones de satisfacción de beneficiarios.

1. **Calidad del Servicio/Producto:** Esta dimensión implica evaluar la excelencia o adecuación del servicio o producto proporcionado por el proyecto de Vaso de Leche. En términos específicos, se refiere a la calidad de la leche distribuida, la puntualidad en la entrega, y otros aspectos relacionados con la experiencia de los beneficiarios.
2. **Expectativas cumplidas:** Se trata del grado en que las aspiraciones iniciales de los beneficiarios se logran o superan. La satisfacción aumenta cuando las personas reciben el nivel de apoyo o beneficio que esperaban del programa.
3. **Accesibilidad y Conveniencia:** Esta dimensión evalúa la facilidad con la que los beneficiarios pueden acceder al programa. Incluye aspectos logísticos como la ubicación de los puntos de distribución, los horarios de entrega y otros factores que afectan la comodidad para participar.
4. **Comunicación y Transparencia:** La percepción de información clara y transparente sobre el programa influye en la satisfacción. La comprensión completa de cómo funciona el programa y qué beneficios pueden esperar los beneficiarios contribuye a su satisfacción.
5. **Impacto en la Comunidad:** Relacionada con la repercusión percibida del plan en la prosperidad del grupo poblacional y su nivel de vida. La satisfacción está vinculada a la percepción de que el programa realmente mejora la situación de la comunidad.



6. Relación Costo-Beneficio: Los beneficiarios evalúan si los beneficios recibidos del programa justifican cualquier esfuerzo adicional, como el tiempo invertido en la participación. La satisfacción se relaciona con la percepción de que los beneficios superan los costos asociados (Ekelund, 1968. P.462)

3.3. Marco conceptual.

a. Bienestar.

Estado general de salud, felicidad y prosperidad en un individuo o comunidad (World Health Organization, 1948)

b. Comunidad.

Conjunto de individuos con vínculos basados en similitudes, que se relacionan en un contexto determinado. (McMillan & Chavis, 1986).

c. Eficiencia.

Ducker (1967) Esta se caracteriza por alcanzar el propósito trazado mediante el uso eficiente de recursos, minimizando el desperdicio.

d. Evaluación.

Patton (2016) La evaluación implica el proceso ordenado de recopilar y analizar datos para determinar el valor o la efectividad de algo, la eficacia o el éxito de un programa o intervención.

e. Participación.

La participación implica la acción consciente y comprometida de los individuos en un proceso colectivo (Arnstein, 1969).



f. Programa social.

Un programa social es una serie de actividades planificadas y coordinadas destinadas a lograr un impacto positivo en la sociedad" (Rossi, Lipsey, & Freeman, 2004).

g. Impacto.

El impacto se refiere a los cambios observables y mensurables que resultan de una intervención o programa" (Patton, 2008).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general

- ✓ Existe buen nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023

4.2. Variables

Variable de la investigación

Satisfacción

Dimensiones:

- ✓ Calidad del servicio / Producto
- ✓ Expectativas cumplidas
- ✓ Accesibilidad y Conveniencia
- ✓ Comunicación y Transparencia
- ✓ Impacto en la Comunidad
- ✓ Relación Costo-Beneficio

4.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Satisfacción	1.1. Calidad del servicio/producto	1.1.1. Puntuación de calidad de la leche según los beneficiarios	Encuesta Cuestionario
		1.1.2. Frecuencia de problemas relacionados con la calidad de leche	
		1.1.3. Percepción de la frescura y seguridad de la leche distribuida	
		1.1.4. Evaluación de la variedad de productos ofrecidos	
	1.2. Expectativas cumplidas	1.2.1. Nivel de conciencia entre las expectativas iniciales y la realidad percibida	
		1.2.2. Proporción de beneficiarios cuyas expectativas fueron superadas	
		1.2.3. Índice de satisfacción en relación con la alineación de expectativas	
		1.2.4. Evaluación de la congruencia entre la información proporcionada y la experiencia real	
	1.3. Accesibilidad y conveniencia	1.3.1. Tiempo promedio de espera en los puntos de distribución	
		1.3.2. Evaluación de la conveniencia de la ubicación de los puntos de distribución	
		1.3.3. Opiniones sobre la flexibilidad de los horarios de entrega	
		1.3.4. Evaluación de la accesibilidad física para los beneficiarios	
	1.4. Comunicación y transparencia	1.4.1. Nivel de comprensión de los beneficiarios sobre el propósito y el funcionamiento del programa	
		1.4.2. Percepción de la transparencia en la comunicación sobre cambios en el programa	
		1.4.3. Evaluación de la efectividad de los canales de comunicación utilizados	
		1.4.4. Nivel de conocimiento sobre cómo proporcionar retroalimentación o hacer preguntas	
<p>Definición: Kotler y Keller (2006) <i>Es una emoción de alegría o insatisfacción que emerge con la comparación la percepción del bien con las aspiraciones y las ventajas anticipadas previamente. Si los hallazgos no cumplen con las aspiraciones del usuario no estará satisfecho. Si responden con lo esperado, el usuario estará contento. Y si los efectos son mejores de lo esperado, el consumidor estará muy contento o fascinado (p.144).</i></p>			



-
- | | |
|---------------------------------|---|
| 1.5. Impacto en la comunidad | 1.5.1. Percepción del impacto del programa en la salud de la comunidad |
| | 1.5.2. Evaluación del programa en términos de mejorar la nutrición y bienestar. |
| | 1.5.3. Participación comunitaria y colaboración promovida por el programa. |
| | 1.5.4. Medida de cambios positivos en la comunidad atribuidos al programa. |
| 1.6. Relación costo - beneficio | 1.6.1. Percepción de la relación entre el tiempo invertido y los beneficios recibidos. |
| | 1.6.2. Evaluación de la equidad en la distribución de beneficios. |
| | 1.6.3. Opiniones sobre la eficiencia del programa en términos de recursos utilizados. |
| | 1.6.4. Proporción de beneficiarios que consideran que los beneficios justifican cualquier esfuerzo adicional. |
-

Nota: Contenido propio a raíz de la operacionalización de variables



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

La presente indagación se fundamentó en una perspectiva cuantitativa, seleccionado a fin de obtener datos específicos sobre la variable "satisfacción" de los beneficiarios de la iniciativa de Vaso de Leche del gobierno local de San Román.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

- ✓ Se optó por un enfoque científico, orientado hacia el plano no experimental para la elaboración de este estudio.
- ✓ En cuanto al método específico, se empleará el método deductivo para guiar el proceso de análisis y formulación de conclusiones.



5.3. Tipo de Investigación

La naturaleza de este estudio fue aplicada, puesto que implicó aplicar la fase de campo por medio de la realización de una encuesta correspondiente.

5.4. Nivel de investigación

- ✓ Este estudio posee una naturaleza descriptiva.

5.5. Diseño de investigación

- ✓ El enfoque de este estudio fue el campo no experimental de tipo transversal.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

La población consta de los participantes directos del proyecto de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román, la cual ascendió a 8299 personas.

5.6.2. Muestra

Según el cálculo, se determina que son 367 personas que son los beneficiarios.

Muestra Probabilística

En este análisis sociológico, realizado a través de una encuesta, el objetivo era recopilar información sobre los participantes del proyecto de Vaso de Leche del municipio Provincial de San Román en 2023. Para establecer el tamaño de muestra adecuado, se utilizó esta ecuación.



Se llevó a cabo el proceso de muestreo empleando un método de selección aleatoria y probabilística, determinándose el tamaño de la muestra de la siguiente manera:

Donde:

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

N = cantidad total de individuos

n = tamaño del conjunto muestral

e = error aceptable

Z = tasa de certeza

p = tasa estimada de alcance en la comunidad

q = Posibilidad de fracaso en la comunidad

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(8,299)}{(8,299)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(8,299)}{(8,299)(0.0025) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(8,299)}{20.75 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{7,970.4}{21.71}$$

$$n = 367.13$$

El cuestionario se administró a un conjunto de 367 participantes.



5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica.

Se optó por la técnica de encuesta.

Encuesta. - "Procedimiento de selección de una muestra de personas o sujetos con la finalidad de recolectar información acerca de ellos o de un asunto en particular" (Arias, 2006).

5.7.2. Instrumento.

Se empleó un formulario dispuesto.

Cuestionario. – Según lo señalado por Arias (2006), las preguntas se organizan en una secuencia para formar un cuestionario dispuestas de manera lógica y consistente desde una perspectiva psicológica, comunicadas en un lenguaje sencillo y fácil de entender. Este instrumento hace más sencilla la obtención de datos de manera directa desde las fuentes originales, resultando la estadística fundamental para su evaluación.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Queremos recordar las sugerencias que nos dieron los especialistas en el área, aquellos que expresaron sus opiniones sobre cómo deberíamos hacer las preguntas y de qué deberían tratar en el cuestionario.



5.8.1. Confiabilidad

Estimación de confiabilidad

Se empleó un examen tipo test como herramienta para recopilar información, la cual contribuirá a respaldar los propósitos de la indagación. La fiabilidad de estos datos se garantiza mediante análisis estadísticos rigurosos, que proporcionan información pertinente y precisa para el estudio.

ALFA DE CRONBACH

El Alfa de Cronbach evalúa qué tan consistentemente un grupo de ítems en una prueba o cuestionario mide el mismo constructo. Se calcula como la media de todas las correlaciones entre los elementos. En nuestro estudio de satisfacción, hemos obtenido el siguiente resultado.

Resultados para el instrumento de Satisfacción

El producto final de las estadísticas de fiabilidad muestra alto grado de conexión entre las partes en la herramienta de medición empleada en el estudio de satisfacción, con un índice de confiabilidad de 0.935 según aparece en la tabla de estadísticas de fiabilidad, indicando que es confiable el instrumento. Por lo que este valor se mantiene constante incluso cuando se utiliza una versión estandarizada de los elementos. Además, el estudio se basó en un total de 24 elementos en el instrumento de medición, proporcionando una amplia gama de información.



Tabla 2

Evaluación de Fiabilidad

<i>Estadísticas de consistencia</i>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach calculado con ítems normalizados	Número total de ítems
,935	,935	24

Nota. La consistencia entre los temas de estudio es notable.

Como se puede observar, el valor alfa es de 0,935, lo que es más alto que el rango aceptado y es considerado un alfa adecuado.

5.8.2. Validez

Se validó el instrumento usando la revisión y evaluación por profesionales:

- ✓ Dr. Sc. S. Licímaco Aguilar Pinto
- ✓ Dr. Benigno Callata Quispe

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Los cálculos estadísticos requieren una perspectiva científica que recopila, organiza, presenta y examina datos por medio de una exploración, procesamiento y evaluación. Esta metodología ayuda a desarrollar inferencias sólidas y a tomar decisiones acertadas. En este estudio, se empleó la versión 25.0 del programa SPSS para el análisis de la información.

5.10. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

- ✓ **Hipótesis Nula (H₀):** No se dispone de un buen grado de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023.
- ✓ **Hipótesis Alternativa (H_a):** Se dispone de un buen grado de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023.

Rango significativo

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

Estadístico de prueba

Se realizó una prueba de chi-cuadrado para determinar la bondad de ajuste de los datos.

Tabla 3

Test estadístico correspondiente al grado de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023.

Estadísticos de prueba

	Satisfacción
Chi-cuadrado	293,414 ^a
Gl	51
Sig. asin.	,000

a. Ninguna casilla (0,0%) presentó frecuencias previstas inferiores a 5

b. La menor frecuencia estimada en una celda es de 7,1.

Nota: Contenido propio



Los resultados de evaluación del nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023. Se muestran en la segunda tabla. Los estadísticos de prueba muestran que el valor de chi-cuadrado es de 293.414 con 51 parámetros independientes, lo que resulta en un p-valor significativamente bajo de 0.000. Además, se señala que no hay casillas con frecuencias esperadas menores a 5, lo que garantiza la validez de la prueba. Se espera que la frecuencia mínima por casilla sea de 7.1. En resumen, estos resultados indican una asociación estadísticamente significativa del grado de complacencia de los receptores del programa de vaso de leche del municipio de San Román en 2023.

CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. Niveles de Satisfacción

Tabla 4

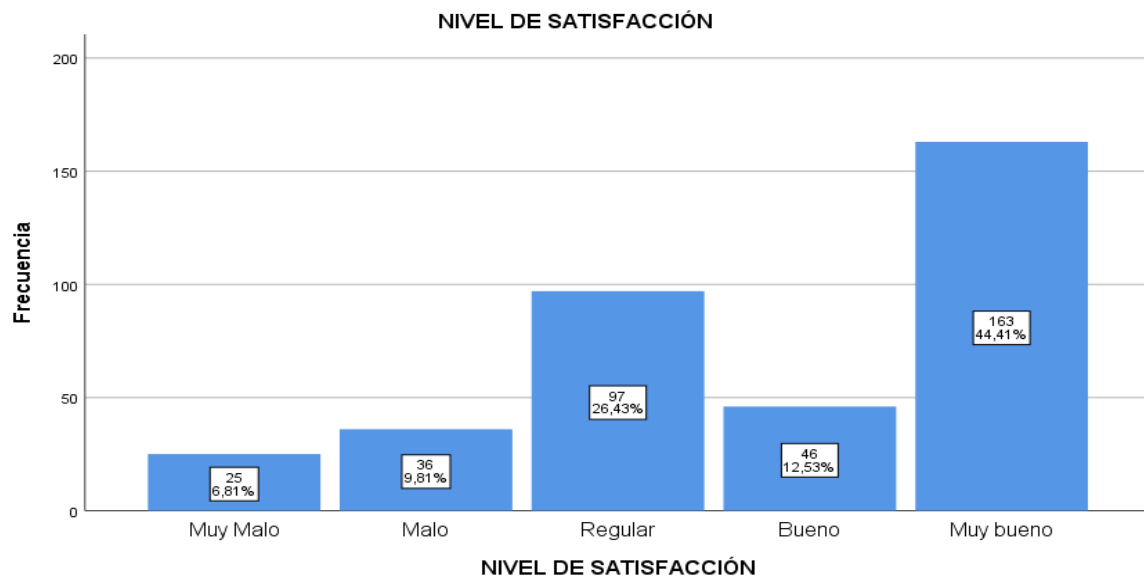
Distribución de frecuencias para los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, según El Nivel de Satisfacción

NIVEL DE SATISFACCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	25	6,8	6,8	6,8
	Malo	36	9,8	9,8	16,6
	Regular	97	26,4	26,4	43,1
	Bueno	46	12,5	12,5	55,6
	Muy bueno	163	44,4	44,4	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Contenido propio

Figura 1

Niveles de satisfacción del cliente



Nota: Contenido propio.

Interpretación

El nivel de contento entre los beneficiarios del programa de vaso de leche municipal de San Román durante el año 2023, se exhibe en la tabla N° 4 y la figura N° 1. Según los datos recopilados, se observa que 367 beneficiarios fueron evaluados. De estos, el 6.8% expresó su insatisfacción como "Muy Malo", el 9.8% como "Malo", el 26.4% como "Regular", el 12.5% como "Bueno", y el 44.4% como "Muy Bueno". Esto indica que la mayoría de los participantes calificaron el servicio como "Bueno" o "Muy Bueno", lo que sugiere un nivel general de satisfacción considerablemente alto con el apoyo nutricional a la población de San Román mediante la entrega de leche en el 2023.

Tabla 5

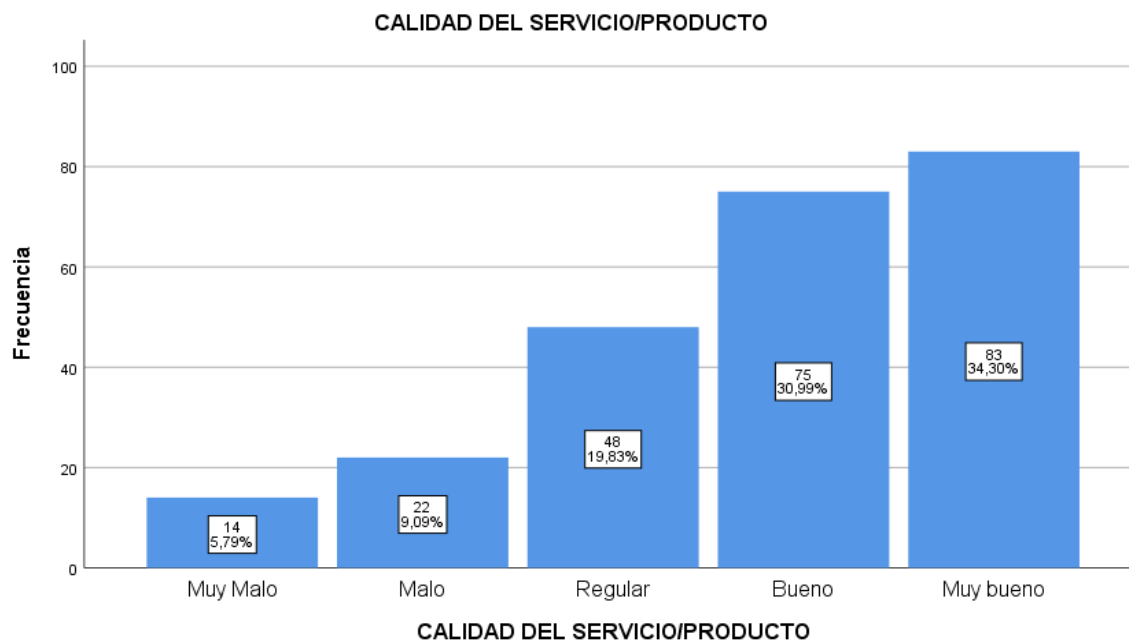
Distribución de frecuencias para los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, según nivel de calidad del servicio/producto

		NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO/PRODUCTO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	14	3,8	3,8	3,8
	Malo	33	9,0	9,0	12,8
	Regular	112	30,5	30,5	43,3
	Bueno	128	34,9	34,9	78,2
	Muy bueno	80	21,8	21,8	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Contenido propio

Figura 2

Medición de la calidad del servicio/producto



Nota: Contenido propio.

Interpretación

En la tabla N° 5 y en la figura N° 2, se presenta el nivel de calidad del servicio o producto para los participantes del programa de vaso de leche municipal provincial de San Román en 2023. De acuerdo con los datos, se evidencia que 367 beneficiarios han sido considerados en esta evaluación. De estos, el 3.8% calificó el servicio como "Muy Malo", el 9.0% como "Malo", el 30.5% como "Regular", el 34.9% como "Bueno" y el 21.8% como "Muy Bueno". Esto indica que la mayoría de los beneficiarios calificaron el servicio como "Bueno" o mejor, lo que sugiere un nivel general de satisfacción razonablemente alto con el apoyo de vaso de leche municipal provincial de San Román en el año 2023.

Tabla 6

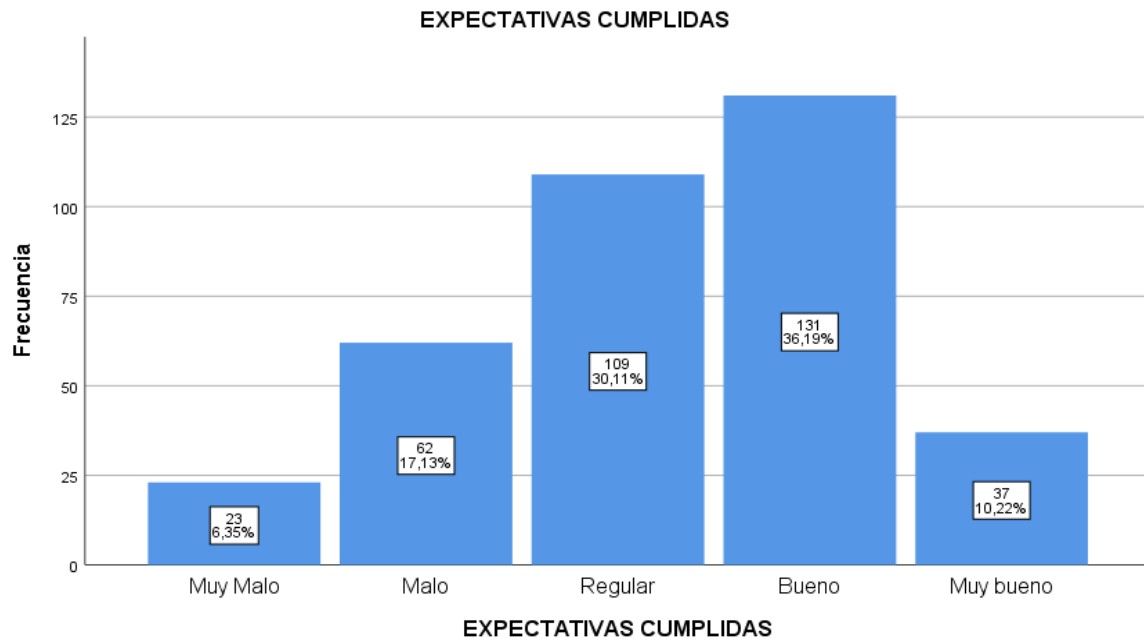
Distribución de frecuencias para para los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, según expectativas cumplidas.

		EXPECTATIVAS CUMPLIDAS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	23	6,3	6,3	6,3
	Malo	62	16,9	16,9	23,2
	Regular	109	29,7	29,7	52,9
	Bueno	131	35,7	35,7	88,6
	Muy bueno	42	11,4	11,4	100,0
Total		367	100,0	100,0	

Nota: Contenido propio

Figura 3

Niveles de Expectativas cumplidas



Nota: Contenido propio.

Interpretación

En la Tabla N° 6 y en la figura N° 3, se describe los niveles de perspectivas cumplidas de los participantes del programa de vaso de leche municipal provincial de San Román en 2023. Se observa que, de un total de 367 beneficiarios evaluados, el 6.3% consideró que sus expectativas fueron "Muy Malas", el 16.9% indicó que fueron "Malas", el 29.7% consideró que fueron "Regulares", el 35.7% opinó que fueron "Buenas", y el 11.4% señaló que fueron "Muy Buenas". La mayoría de los beneficiarios expresaron satisfacción con los resultados con respecto al cumplimiento de sus expectativas por parte del plan de vaso de leche en el municipio provincial de San Román en 2023.

Tabla 7

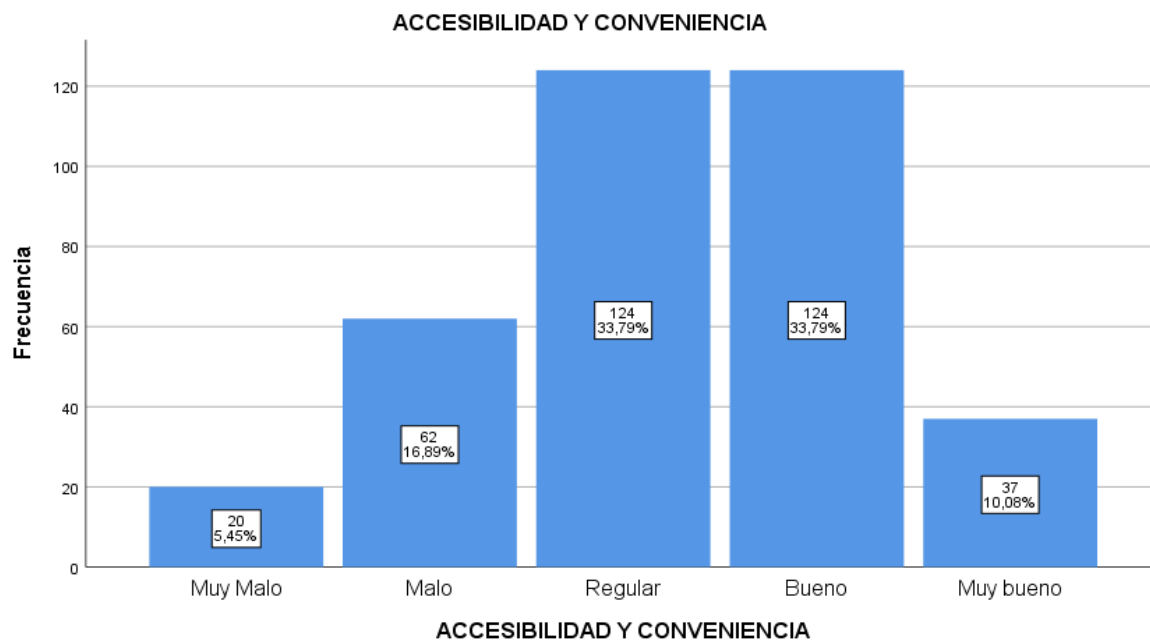
Distribución de frecuencias para para los accesitarios del programa de vaso de leche en el municipio provincial de San Román en 2023, según accesibilidad y conveniencia.

ACCESIBILIDAD Y CONVENIENCIA						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Muy Malo	20	5,4	5,4	5,4	
	Malo	62	16,9	16,9	22,3	
	Regular	124	33,8	33,8	56,1	
	Bueno	124	33,8	33,8	89,9	
	Muy bueno	37	10,1	10,1	100,0	
Total		367	100,0	100,0		

Nota: Contenido propio

Figura 4

Niveles de Accesibilidad y Conveniencia



Nota: Contenido propio

Interpretación

Consulté la tabla N° 7 y la figura N° 4, presenta los niveles de accesibilidad y conveniencia de los inscritos en el programa de vaso de leche en el municipio provincial de San Román en 2023, de los 367 beneficiarios evaluados, el 5.4% consideró la accesibilidad y conveniencia como "Muy Malas", el 16.9% como "Malas", el 33.8% como "Regulares", el 33.8% como "Buenas", y el 10.1% como "Muy Buenas". La mayoría de los beneficiarios demostró un nivel de conocimiento razonablemente alto de accesibilidad y conveniencia en relación con el proyecto de vaso de leche en el municipio de la provincia de San Román en 2023.

Tabla 8

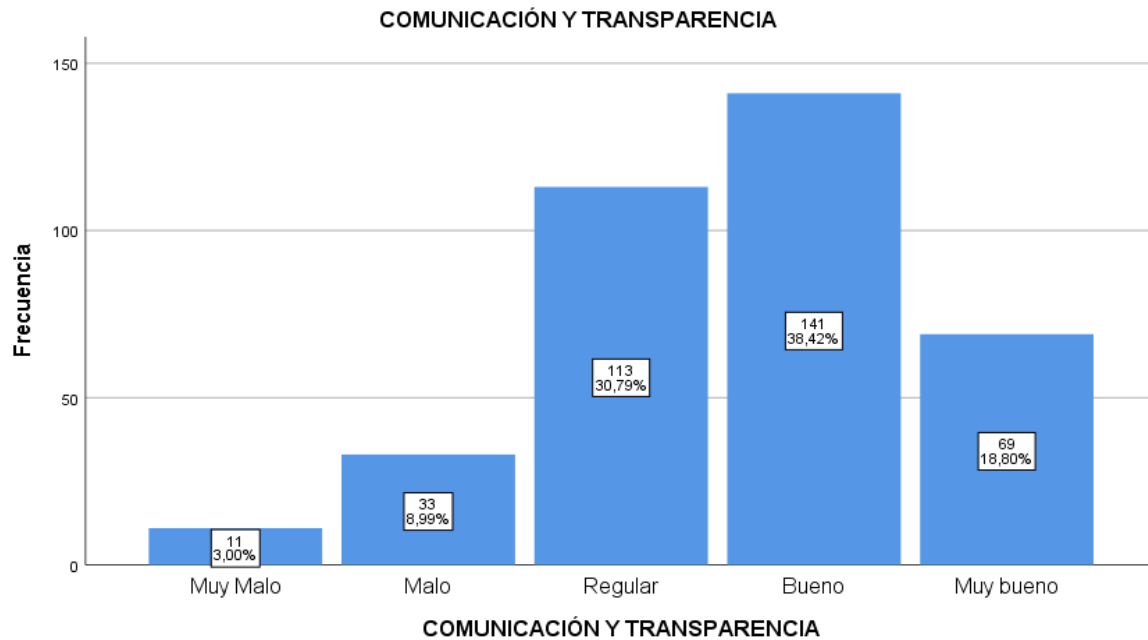
Distribución de frecuencias para para los destinatarios del proyecto de vaso de leche en la entidad municipal de San Román en 2023, según niveles de comunicación y transparencia

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	11	3,0	3,0	3,0
	Malo	33	9,0	9,0	12,0
	Regular	113	30,8	30,8	42,8
	Bueno	141	38,4	38,4	81,2
	Muy bueno	69	18,8	18,8	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Contenido propio

Figura 5

Niveles de Comunicación y transparencia



Nota: Contenido propio

Interpretación

En la Tabla N° 8 y en la Ilustración N° 5, muestra los niveles de comunicación y transparencia para los receptores del programa de vaso de leche en el gobierno local de San Román en 2023, de los 367 beneficiarios evaluados, el 3.0% calificó los niveles de comunicación y transparencia como "Muy Malos", el 9.0% como "Malos", el 30.8% como "Regulares", el 38.4% como "Buenos", y el 18.8% como "Muy Buenos". Estos hallazgos indican que en su gran parte los receptores observaron niveles de comunicación y transparencia razonablemente altos en relación con el proyecto de vaso de leche en perteneciente al municipio provincial de San Román en 2023.

Tabla 9

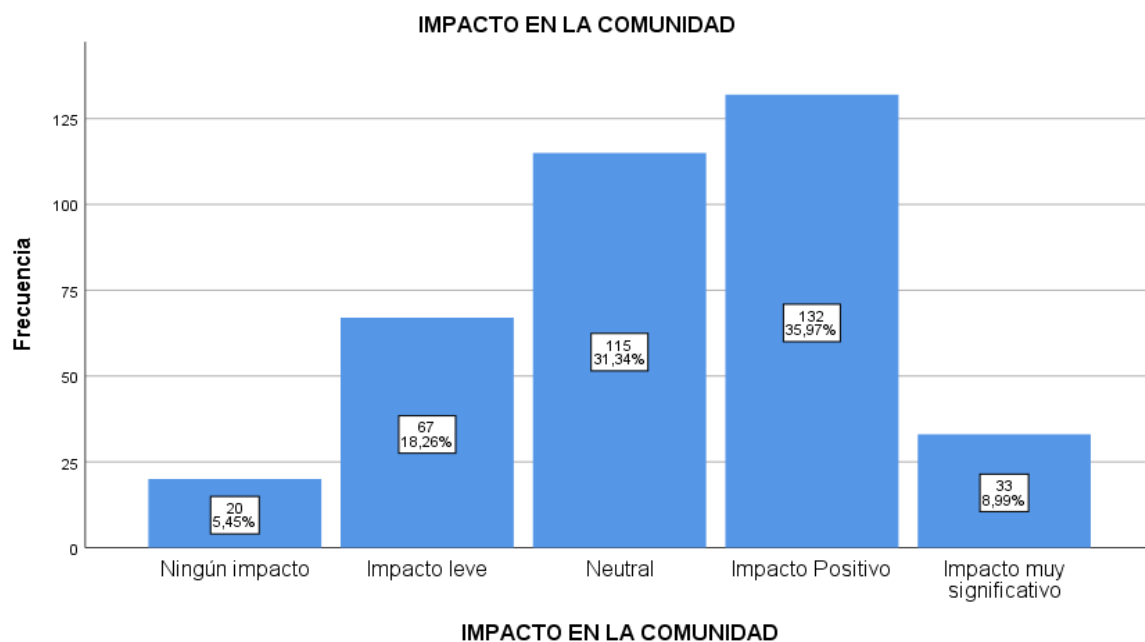
Distribución de frecuencias para para los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, según niveles de impacto en la comunidad

IMPACTO EN LA COMUNIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ningún impacto	20	5,4	5,4	5,4
	Impacto leve	67	18,3	18,3	23,7
	Neutral	115	31,3	31,3	55,0
	Impacto positivo	132	36,0	36,0	91,0
	Impacto muy significativo	33	9,0	9,0	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Contenido propio

Figura 6

Niveles de Impacto en la Comunidad



Nota: Contenido propio

Interpretación

En la Tabla N° 9 y Figura N° 6, presenta los niveles de impacto en la comunidad para los receptores del proyecto de vaso de leche de la entidad municipal provincial de San Román en 2023, de los 367 beneficiarios evaluados, el 5.4% indicó que el programa no tuvo ningún impacto en la comunidad, el 18.3% señaló un impacto leve, el 31.3% expresó una percepción neutral, el 36.0% notó un impacto positivo y el 9.0% reportó un impacto muy significativo. Estos resultados sugieren una variedad de percepciones en cuanto al impacto del programa en la comunidad, con la mayoría de los beneficiarios expresando un impacto positivo o neutral en el gobierno local de San Román en 2023.

Tabla 10

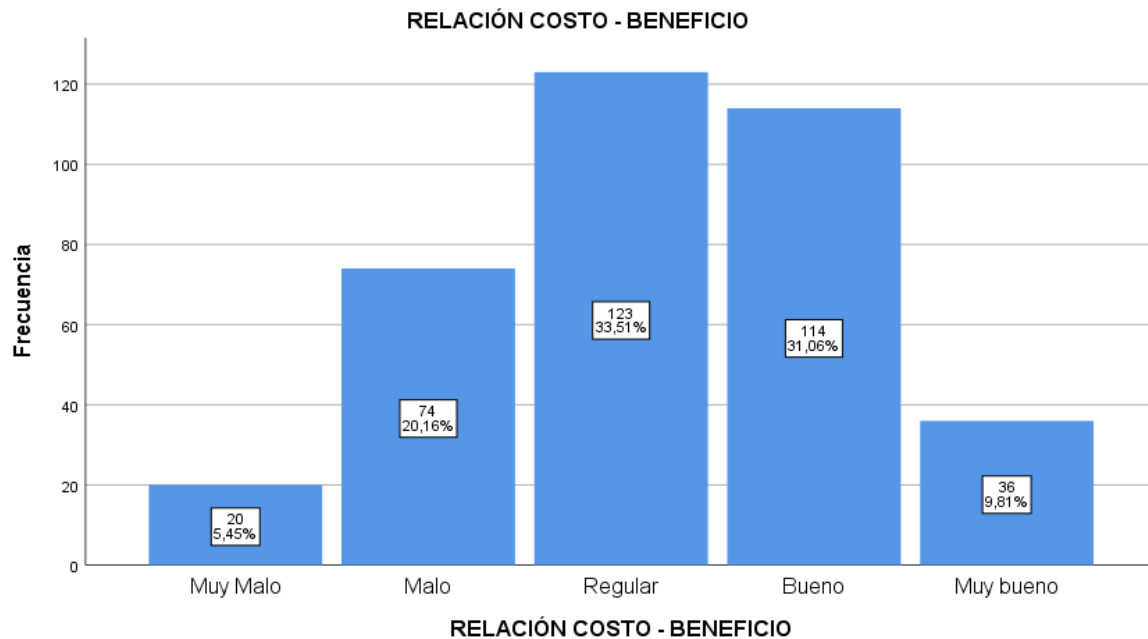
Distribución de frecuencias para para los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023, según niveles de relación costo - beneficio

RELACIÓN COSTO - BENEFICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	20	5,4	5,4	5,4
	Malo	74	20,2	20,2	25,6
	Regular	123	33,5	33,5	59,1
	Bueno	114	31,1	31,1	90,2
	Muy bueno	36	9,8	9,8	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Contenido propio

Figura 7

Niveles de Relación Costo - Beneficio



Nota: Contenido propio

Interpretación

En la Tabla N° 10 y Figura N° 7, presenta los niveles de relación costo-beneficio de los participantes del proyecto de vaso de leche en la administración municipal provincial de San Román en 2023, de los 367 beneficiarios evaluados, el 5.4% consideró la relación costo-beneficio como "Muy Mala", el 20.2% como "Mala", el 33.5% como "Regular", el 31.1% como "Buena", y el 9.8% como "Muy Buena". La percepción general de los beneficiarios fue una relación costo-beneficio razonablemente favorable en relación con el proyecto de vaso de leche en el municipio provincial de San Román en 2023.



6.2. Discusión de resultados

Lo que se descubrió del instrumento de satisfacción revelaron un alto grado de concordancia interna, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.935, indicando una fiabilidad confiable del instrumento utilizado en el estudio. La prueba estadística para comprender el grado de satisfacción de los participantes del Programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023 mostró un valor de chi-cuadrado significativamente bajo de 293.414 con 51 grados de libertad y un p-valor de 0.000, lo que sugiere una satisfacción generalizada entre los participantes. Además, la distribución de los datos presenta asimetría, lo que puede indicar una variedad en los niveles de satisfacción. Es importante destacar la gran parte de beneficiarios expresaron niveles positivos de satisfacción, con el 44.4% calificando su experiencia como "Muy Bueno". Estos hallazgos sugieren que el proyecto de Vaso de Leche en San Román ha logrado satisfacer en gran medida las necesidades y expectativas de los beneficiarios durante el año 2023. Existe coherencia al comparar el presente estudio con investigaciones previas, encontramos que han encontrado que la satisfacción del cliente juega un papel esencial en el éxito de los programas de asistencia social (Smith et al., 2020). Sin embargo, es necesario seguir monitoreando y evaluando continuamente el programa para identificar áreas de mejora y asegurar que siga cumpliendo con sus objetivos de forma efectiva.

Hallazgos sobre la calidad del servicio o producto para los favorecidos del programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023 muestran una variedad de percepciones entre los 367 participantes evaluados. Si bien un porcentaje considerable de beneficiarios calificó el servicio como "Bueno" (34.9%) y "Muy Bueno" (21.8%), es importante señalar que un 3.8% lo consideró "Muy Malo" y un 9.0% como "Malo". Asimismo, un 30.5% lo calificó como "Regular".



Estos hallazgos indican una evaluación mixta de la calidad del servicio, con una proporción considerable de beneficiarios satisfechos, pero también algunos insatisfechos. Es esencial abordar las áreas de mejora identificadas por aquellos que calificaron el servicio como deficiente para garantizar la mejora continua y el agrado general de los usuarios. Estos resultados coinciden con investigaciones anteriores que resaltan la importancia de mantener altos estándares de calidad en los programas de asistencia social para promover la prosperidad de la comunidad beneficiaria (Smith, 2017; Jackson, 2019).

Los resultados obtenidos al identificar el nivel de las expectativas cumplidas de los beneficiarios del programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023 revelan una diversidad de percepciones entre los 367 participantes evaluados. Aunque la mayoría de los beneficiarios consideraron que sus expectativas fueron cumplidas, con un 35.7% calificando sus expectativas como "Buenas" y un 11.4% como "Muy Buenas", aún se observa un porcentaje significativo que expresó niveles de insatisfacción, con un 6.3% considerando que sus expectativas fueron "Muy Malas" y un 16.9% indicando que fueron "Malas". Estos hallazgos sugieren que, si bien una parte considerable de los beneficiarios percibe que sus expectativas fueron cumplidas, aún existen aspectos del programa que no satisfacen las expectativas de todos los participantes. Estos resultados resaltan la importancia de comprender y gestionar las expectativas de los beneficiarios para garantizar una experiencia satisfactoria y una mayor eficacia en la implementación del programa. Además, coinciden con la idea de que las expectativas cumplidas son un pilar fundamental de la satisfacción del consumidor, como lo sugiere la teoría de la disconfirmación de expectativas de Oliver (1980).



Los resultados obtenidos al identificar el nivel de la accesibilidad y conveniencia para los beneficiarios del programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023 revelan que la mayoría de los 367 participantes evaluados percibieron un nivel razonablemente alto de accesibilidad y conveniencia en relación con el programa. Con un 33.8% considerando la accesibilidad y conveniencia como "Buenas" y otro 33.8% como "Regulares", parece haber una percepción general positiva en cuanto a la facilidad de acceso y la comodidad del programa. Sin embargo, aún se observa un porcentaje notable que expresó niveles de insatisfacción, con un 5.4% considerando la accesibilidad y conveniencia como "Muy Malas" y un 16.9% como "Malas". Todo indica que, aunque un gran número de los beneficiarios perciben un nivel adecuado de accesibilidad y conveniencia, aún existen áreas de mejora para garantizar una experiencia más satisfactoria y una mayor eficiencia en la prestación del programa. Estos hallazgos coinciden con la idea de que la accesibilidad y conveniencia son factores clave en la satisfacción del cliente, como lo sugiere la teoría de la conveniencia percibida de Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996).

Los resultados obtenidos al identificar el nivel de comunicación y transparencia para los beneficiarios del programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023 muestran una percepción predominantemente positiva entre los 367 participantes evaluados. Con un 38.4% calificando los niveles de comunicación y transparencia como "Buenos" y un 18.8% como "Muy Buenos", parece haber una satisfacción generalizada en cuanto a la claridad y apertura en la comunicación del programa. Sin embargo, aún se observa un porcentaje significativo que expresó niveles de insatisfacción, con un 3.0% calificando los niveles de comunicación y transparencia como "Muy Malos" y un 9.0% como "Malos". Parece



ser que, aunque en su gran parte de los beneficiarios tienen un nivel adecuado de comunicación y transparencia, aún existen áreas de mejora para garantizar una comunicación más efectiva y una mayor transparencia en la gestión del programa. Estos hallazgos ponen hincapié en la importancia del diálogo y transparencia en la satisfacción del cliente, como lo han señalado varios estudios previos (Eisinga, Grotenhuis, & Pelzer, 2013; Montoya-Weiss, Massey, & Song, 2001).

Los resultados obtenidos al identificar el nivel del impacto en la comunidad para los favorecidos del programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023 reflejan una variedad de percepciones entre los 367 participantes evaluados. Mientras que un 36.0% reportó un impacto positivo y un 9.0% mencionó un impacto muy significativo, un 18.3% indicó un impacto leve y un 31.3% expresó una percepción neutral. Es importante destacar que un 5.4% de los participantes manifestaron que la presentación no tuvo relevancia en la comunidad. Estos hallazgos sugieren una diversidad de experiencias y perspectivas dentro de la comunidad beneficiaria, lo que subraya la relevancia de tener en cuenta las diferentes realidades y insuficiencias de los beneficiarios al evaluar el efecto de iniciativas de ayuda social como el de Vaso de Leche. Estos resultados concuerdan con investigaciones previas que resaltan la complejidad de medir el impacto comunitario y la urgencia de abordar las diversas dimensiones involucradas en la complacencia de los receptores (Parker, Salomon, Bass, & Boule, 2016; Ruel, Alderman, & Maternal, 2013).

Los resultados obtenidos al identificar el nivel de relación costo-beneficio para los beneficiarios del programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023 revelan una variedad de percepciones entre los 367 participantes evaluados. Mientras que un 31.1% calificó la relación costo-beneficio



como "Buena" y un 9.8% la consideró "Muy Buena", un 5.4% la percibió como "Muy Mala" y un 20.2% como "Mala". Además, un 33.5% la calificó como "Regular". Estos resultados sugieren que una parte significativa de los beneficiarios evalúa positivamente la conexión de costos y los beneficios del proyecto, lo que indica una percepción generalmente favorable en términos de la eficiencia y la efectividad del mismo. Sin embargo, es importante tener en cuenta las opiniones de aquellos que consideran la relación costo-beneficio como menos favorable, ya que pueden proporcionar información valiosa sobre áreas de mejora. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas que destacan la importancia de evaluar la relación costo-beneficio en programas de asistencia social para garantizar su efectividad y sostenibilidad a largo plazo (Ogawa, 2018; Walker, 2016).

CONCLUSIONES

PRIMERA: Este estudio revela que, la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023, indican un alto nivel de satisfacción generalizado entre los participantes. La mayoría de beneficiarios expresaron niveles positivos de satisfacción, con un destacado 44.4% calificando su experiencia como "Muy Bueno. Estos hallazgos resaltan la efectividad y el impacto positivo del programa en la comunidad beneficiaria, subrayando la importancia de continuar y fortalecer iniciativas similares para mejorar el bienestar de la población.

SEGUNDA: En conclusión, al identificar el nivel de calidad del servicio del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de San Román en 2023, se observa que una proporción significativa de beneficiarios expresó niveles positivos de satisfacción, con el 34.9% calificando el servicio como "Bueno". Estos resultados destacan el valor de definir las deficiencias reconocidas para garantizar la mejora continua y la satisfacción general de los participantes del programa.

TERCERA: En conclusión, al identificar el nivel de expectativas cumplidas de los beneficiarios del programa de vaso de leche de la Municipalidad de San Román en 2023, se observa que el 35.7% calificó sus expectativas como "Buenas". Estos hallazgos resaltan la importancia de comprender y abordar la divergencia entre lo esperado y lo factual percibida por los beneficiarios para mejorar la eficacia del programa y satisfacer adecuadamente sus necesidades.



CUARTA: En conclusión, al identificar el nivel de accesibilidad y conveniencia del programa de vaso de leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023, se observa que el 33.8% de los beneficiarios calificó estas dimensiones como "Buenas". Estos descubrimientos impulsan la búsqueda de la excelencia, la accesibilidad y conveniencia del programa para garantizar una experiencia satisfactoria para todos los beneficiarios, abordando las áreas de mejora identificadas y promoviendo un acceso equitativo y conveniente a los servicios ofrecidos.

QUINTA: En conclusión, al analizar el nivel de comunicación y transparencia del programa de vaso de leche en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023, se evidenció que el 38.4% de los participantes evaluó estos aspectos como "Buenos". Estos hallazgos subrayan la importancia de fortalecer las prácticas de comunicación y transparencia en el programa para garantizar una satisfacción más uniforme entre los beneficiarios y fomentar la confianza en la gestión del mismo.

SEXTA: En conclusión, al examinar el impacto del programa de vaso de leche en la comunidad de la Municipalidad Provincial de San Román en 2023, se encontró que el 36.0% de los 367 participantes evaluó el impacto como positivo. Estos resultados resaltan la necesidad de continuar evaluando y mejorando el programa para maximizar su efectividad y garantizar que tenga una mejora considerable y apreciable en la comunidad.

SÉTIMA: En conclusión, al analizar el nivel de relación costo-beneficio para los participantes del programa Vaso de Leche en la Municipalidad



Provincial de San Román en 2023, se encontró que el 31.1% de los 367 participantes evaluó la relación como "Buena". Estos hallazgos resaltan la relevancia de evaluar continuamente el equilibrio considerando el balance entre la inversión y el retorno del programa para garantizar su eficacia y maximizar el valor para los beneficiarios y la comunidad en general.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al titular del pliego y a los responsables de la gestión del Programa de Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de San Román, que continúen con las políticas y prácticas que han generado un alto nivel de satisfacción entre los participantes. Además, se sugiere realizar esfuerzos para identificar y abordar áreas de mejora potenciales, con el fin de mantener y fortalecer la efectividad y el impacto positivo del programa en la comunidad.

SEGUNDA: Es crucial para la Municipalidad Provincial de San Román mejorar la calidad del servicio o producto ofrecido por medio del Programa de Vaso de Leche, enfocándose en abordar las deficiencias identificadas por aquellos que calificaron su experiencia como "Regular", "Mala" o "Muy Mala". Esto puede lograrse mediante la aplicación de estrategias para perfeccionar la calidad de los productos proporcionados, siendo la prestación del servicio de manera óptima.

TERCERA: Se sugiere realizar una revisión exhaustiva acerca de las aspiraciones de los participantes en el programa y compararlas con la realidad percibida para identificar áreas de discrepancia. A partir de esta evaluación, se pueden implementar estrategias para alinear mejor las expectativas con la experiencia real de los beneficiarios, lo que contribuirá a aumentar su satisfacción y compromiso con el programa.

CUARTA: La Municipalidad Provincial de San Román debe centrarse en mejorar la accesibilidad y conveniencia del programa, especialmente para aquellos beneficiarios que expresaron niveles bajos de satisfacción en



estas áreas. Esto podría incluir la optimización de la ubicación y horarios de distribución, así como la implementación de sistemas de comunicación más efectivos para anunciar a los participantes sobre los detalles del proyecto.

QUINTA: Se recomienda fortalecer las prácticas de comunicación y transparencia relacionadas con el Programa de Vaso de Leche, asegurando que la información sea clara, precisa y accesible para todos los beneficiarios. Esto puede incluir la implementación de canales de comunicación adicionales, como reuniones informativas o plataformas en línea, para garantizar el involucramiento de la comunidad en procesos abiertos en el programa.

SEXTA: Para maximizar el impacto positivo del programa en la comunidad, se insta a la Municipalidad Provincial de San Román a seguir evaluando y mejorando el programa en función desde la perspectiva del beneficiario. Esto podría incluir la expansión de los servicios ofrecidos, la colaboración con otras organizaciones locales y la implementación de programas complementarios para abordar desafíos específicos dentro de la comunidad.

SÉTIMA: Se recomienda realizar un análisis detallado de la relación costo-beneficio del Programa de Vaso de Leche para identificar áreas donde se puedan realizar ajustes para mejorar la eficiencia y maximizar el valor para los beneficiarios. Esto podría implicar la optimización de los recursos financieros y la búsqueda de formas innovadoras de preservar la calidad optimizando los recursos del servicio ofrecido.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza (2023) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de enfermería del Centro de Salud Cabanillas del Distrito de Cabanillas, 2020* - Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/9242>
- Arnstein, S. R. (1969). *Una escalera de participación ciudadana*. Journal of the American Planning Association, 35(4), 216–224.
<https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Arnstein, S. R. (1969). *Una escalera de participación ciudadana*. Journal of the American Planning Association, 35(4), 216–224.
<https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Barrero, M. S. R., Mejía, A. B., Triana, N. V., & García, R. Q. (2019). *La satisfacción de los usuarios afiliados al sistema de salud en la ciudad de Ibagué, Colombia*. *Lebret*, (11), 123-147.
- Cambil, J., Herrera, A. S., Salazar, Y. E., Gafas, C., Lalón, L. M., & Quishpe, V. C. (2020). *Revista Cubana de Salud Pública*. 46(4), 1-16.
<https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e1786/es>
- 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*. <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4278>
- 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.
- Concha Bendezú, C. J., Farfán Pimentel, J. F., Bernaldes Mendoza, M. E., Morales Ayarza, J. J., & Farfán Pimentel, D. E. (2022). *Calidad de atención y satisfacción*



de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), 1911-1931.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218

Davila Sanchez, L. T. D. P. (2023). *Programa del vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del sector urbanización municipal del distrito de Callería, Ucayali 2023.*

García, M. A., & López, J. R. (2020). *Estadística bayesiana en la investigación educativa: un enfoque práctico.* Revista de Psicología Educativa, 112(2), 301-315. <https://doi.org/10.1037/edu0000378>

González, F., & Torres, L. (2019). *Metodología para la evaluación de impacto de programas sociales: Caso de estudio en una municipalidad peruana.* Investigación y Desarrollo Social, 25(3), 78-94.

Janeth, D. G. M., & Isabel, Z. M. R. (2022). *Gestión logística y la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche de la municipalidad provincial de Huaraz, año 2021.* <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5466>

Juchani Lauracio, A. F. (2022). *Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita-Puno, 2022.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96140>

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principios de Marketing.* Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Dirección de marketing (15th ed.).* Pearson.

Mamani (2022) "*Gestión de marketing y su relación con la satisfacción de clientes de las Empresas de Telecomunicaciones en la Provincia de San Román - Puno, 2021*" Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/7554>



- Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., & Mendoza-Vargas, H. H. (2020). *Enseñanzas atribuibles a los procesos de adjudicación de vivienda de interés social en una ciudad colombiana: grado de satisfacción del usuario*. Información tecnológica, 31(5), 119-128. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500119>
- Niño-Bautista, L., Gamboa-Delgado, E. M., & Serrano-Mantilla, T. (2019). *Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia*. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud, 51(3), 240-250.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: Una escala de múltiples ítems para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pérez, A., & Gutiérrez, E. (2020). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales en áreas metropolitanas: El caso del programa "Vaso de Leche" en Perú*. Journal of Social Programs Evaluation, 8(1), 112-130.
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias*. Revista de saude publica, 53. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Smith, JD y Johnson, LM (2019). *Métodos estadísticos para las ciencias sociales*. Revista de Estadística Aplicada, 45(3), 567-580. <https://doi.org/10.1080/02664763.2018.1547399>
- Tito Mamani, F. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021*.



Valdivia Acosta, R. (2022). *Gestión del programa del vaso de leche en la satisfacción de los beneficiarios de la municipalidad del distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado.*

Zela (2020) *Percepción de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del seguro obligatorio de accidentes de tránsito de la compañía la positiva seguros y reaseguros en la región Puno, en el año 2017.* Andina

Néstor

Cáceres

Velásquez.

<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4859>.



ANEXOS



Matriz de consistencia

SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN EN 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?	Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023	Existe buen nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023	Variable de investigación: Satisfacción 1. Calidad de servicio / producto 2. Expectativas cumplidas 3. Accesibilidad y conveniencia 4. Comunicación y transparencia 5. Impacto en la comunidad 6. Relación costo - beneficio	ENFOQUE Cuantitativo MÉTODO: Deductivo TIPO: Aplicado NIVEL: Descriptivo DISEÑO: No experimental. POBLACIÓN: La población está constituida por 8299 beneficiarios del programa de vaso de leche; Según nóminas y base de datos existentes en la municipalidad provincial de San Román MUESTRA
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
a. ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio/producto en cuanto a satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023? b. ¿Cuál es el nivel de las expectativas cumplidas en cuanto a satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023? c. ¿Cuál es el nivel de la accesibilidad y conveniencia en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?	a. Identificar el nivel de calidad de servicio/producto en cuanto a satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023 b. Identificar el nivel de las expectativas cumplidas en cuanto a satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023 c. Identificar el nivel de la accesibilidad y conveniencia en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023			



<p>d. ¿Cuál es el nivel de la comunicación y transparencia en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?</p> <p>e. ¿Cuál es el nivel del impacto en la comunidad en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?</p> <p>f. ¿Cuál es el nivel de costo – beneficio en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023?</p>	<p>d. Identificar el nivel de la comunicación y transparencia en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023</p> <p>e. Identificar el nivel del impacto en la comunidad en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023</p> <p>f. Identificar el nivel de costo – beneficio en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la municipalidad provincial de San Román en 2023</p>			<p>De acuerdo a la fórmula es de 367 personas que son beneficiarios</p> <p>INSTRUMENTOS : TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
---	---	--	--	--



Matriz de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: p1 4 Visible: 42 de 42 variables

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
1	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	2	2
2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	4	4	4	2	4
3	3	3	2	2	2	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2
4	2	4	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	2
5	3	2	4	2	4	4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	4	2	4	2	4	4	3	3	2
6	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	4	2	3
7	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2
8	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4
9	2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3
10	3	2	3	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	3
11	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	3	4	3
12	3	2	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	4	2
13	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	4
14	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	2	2
15	2	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	2
16	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	3
17	3	2	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2
18	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3
19	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	2
20	3	2	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	2	2	4	3
21	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4
22	2	4	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	2	2	4	2
23	3	2	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2
24	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3
25	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	2	3
26	4	5	5	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5
27	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5
28	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5
29	3	4	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4
30	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	4	3	5
31	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5	3	4
32	4	5	3	3	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5
33	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3
34	5	5	5	3	3	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3	3
35	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
36	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	3	5	5	3	3
37	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	3	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoide ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

37: p1 4 Visible: 42 de 42 variables

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
37	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3
38	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	5
39	5	4	3	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3
40	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3
41	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5
42	5	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3
43	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
44	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4
45	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	3	5	5
46	4	5	3	5	3	3	4	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	4	3	5	3	5	5
47	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5
48	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	3	4
49	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4
50	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	5	4	4	5	5	3
51	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3
52	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4
53	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4
54	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5
55	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	3
56	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	5	3	4	3
57	4	5	4	3	3	5	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4
58	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4
59	5	3	3	5	4	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	3	5	3	4	6	3	5
60	3	3	3	5	4	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5
61	5	3	3	3	4	3	5	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4
62	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	3
63	4	3	5	4	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4
64	5	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4
65	5	4	5	5	3	3	5	4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3
66	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4
67	3	5	3	3	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4
68	5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	5	3	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5
69	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4
70	3	4	3	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4
71	5	5	3	4	4</																				



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

74: p1 5 Visible: 42 de 42 variables

id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
73	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	3	4
74	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	3
75	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	3	3
76	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5
77	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4
78	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4
79	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3
80	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5
81	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	5	3
82	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	5	3
83	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4
84	4	4	5	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3
85	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5
86	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
87	3	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	3	4	5
88	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	3	4	3	5	3	3	5	5	5	4	3
89	3	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	3	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3
90	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3
91	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5
92	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3
93	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	5
94	3	3	3	3	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5
95	5	5	3	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	5
96	3	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	1	3	3	1	3	1	2	1
97	2	2	2	3	1	3	2	1	2	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	3	1	1	3	2
98	1	1	2	3	1	1	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	2
99	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2
100	2	3	3	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2
101	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2
102	2	2	2	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2
103	2	3	2	1	1	3	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2
104	3	3	1	2	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2
105	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	3	2	1
106	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	3	3	2	3	1	3	1	1	2	2	1
107	1	1	1	3	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1
108	1	3	1	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1
109	2	2	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	1

Vista de datos Vista de variables IBM SPSS Statistics Processor está listo Unocode ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

295: p1 3 Visible: 42 de 42 variables

id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
295	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	4	4
296	2	2	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	4	4	2	4	4	2	2	4	3
297	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3
298	2	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2
299	2	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	4
300	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	2
301	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4
302	5	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	5
303	3	5	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4
304	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	3	5
305	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	3	5	5
306	3	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3
307	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5
308	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4
309	3	5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5
310	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	3	3	3
311	5	3	5	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	4
312	5	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4
313	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	5
314	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4
315	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4
316	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3
317	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5
318	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	6	4	5	3	4	3	3	5	3	3
319	3	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5
320	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	3
321	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4
322	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	3	5
323	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	3	5	4	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5
324	4	3	5	4	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	5	4
325	5	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	3	3
326	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	5	3
327	5	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	5	5	4	4	3
328	4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3
329	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	4	3	4	5
330	5	4	4	3	4	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	5	4	4	5	3	3	4	3	3
331	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5</					



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

331- p1 3

Visible: 42 de 42 variables

	id	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
331	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5
332	4	3	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5
333	5	3	3	5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
334	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5
335	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
336	5	3	3	4	3	3	5	3	3	5	4	4	3	3	5	5	3	5	3	5	5	4	3	4	3
337	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4	4	4	5	5
338	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5
339	4	3	4	5	5	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4
340	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3
341	5	3	5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5
342	4	3	5	5	3	5	6	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4
343	4	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	2
344	2	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	4	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4
345	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	2	4	2	4
346	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4
347	3	2	4	4	2	3	2	3	4	2	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	4
348	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	2	2	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	3	3	4
349	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2
350	2	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	2	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4
351	4	4	3	4	2	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	2	4	2	2
352	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	2	2	4
353	2	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3
354	4	2	2	4	3	3	2	2	3	4	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	2	4	3	4
355	3	4	2	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4
356	2	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2
357	3	2	2	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	2	2	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3
358	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4
359	3	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2	2
360	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	4	2	3	2	3	4	2	4	4	3	3
361	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	4	4	4	2	3	4	3	2	2	3	4	4	4
362	2	4	3	2	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	3	2	4	2	2	4	2	2	3	2	3
363	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2
364	3	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3	2	3	2	4	3	3
365	2	3	2	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2
366	2	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2
367	2	3	4	3	2	2	4	3	2	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	2	2	4	2	2	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



Instrumento(s) de investigación

CUESTIONARIO.

El siguiente cuestionario tiene como propósito conocer el nivel de **SATISFACCIÓN** de los beneficiarios del programa de vaso de leche en la Municipalidad provincial de San Román en 2023. Por favor, marque cada una de las siguientes proposiciones de la forma más objetiva y verídica. Agradecemos anticipadamente su colaboración por ser trascendente para este estudio.

DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO/PRODUCTO

P1: ¿Cómo calificarías la calidad de la leche que recibes del programa?

- 1 (Muy insatisfactoria)
- 2 (Insatisfactoria)
- 3 (Neutral)
- 4 (Satisfactoria)
- 5 (Muy satisfactoria)

P2: ¿Con qué frecuencia has experimentado problemas relacionados con la calidad de la leche?

- 1 (Nunca)
- 2 (Raramente)
- 3 (A veces)
- 4 (Frecuentemente)
- 5 (Siempre)

P3: ¿Cómo percibes la frescura y seguridad de la leche que recibes?

- 1 (Poco fresca/insegura)
- 2 (Fresca/insegura)
- 3 (Neutral)



4 (Fresca/segura)

5 (Muy fresca/segura)

P4: ¿Cómo evalúas la variedad de productos ofrecidos en el programa? (si aplica)

1 (Muy limitada)

2 (Limitada)

3 (Neutral)

4 (Variada)

5 (Muy variada)

DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS CUMPLIDAS

P5: ¿En qué medida tus expectativas iniciales sobre el programa se han cumplido?

1 (No se han cumplido en absoluto)

2 (Se han cumplido en mínima medida)

3 (Se han cumplido parcialmente)

4 (Se han cumplido en gran medida)

5 (Se han cumplido completamente)

P6: ¿Sientes que tus expectativas han sido superadas por la realidad del programa?

1 (No en absoluto)

2 (En mínima medida)

3 (En alguna medida)

4 (En gran medida)

5 (Sí, en gran medida)

P7: ¿Cómo evalúas la alineación entre lo que esperabas y lo que realmente experimentaste?

1 (Total desalineación)



- 2 (Desalineación parcial)
- 3 (Neutral)
- 4 (Alineación parcial)
- 5 (Alineación total)

P8: ¿Consideras que la información proporcionada previamente fue precisa y útil?

- 1 (Nada precisa/útil)
- 2 (Poco precisa/útil)
- 3 (Neutral)
- 4 (Precisa/útil)
- 5 (Muy precisa/útil)

DIMENSIÓN 3: ACCESIBILIDAD Y CONVENIENCIA

P9: ¿Cuánto tiempo, en promedio, has tenido que esperar en los puntos de distribución?

- 1 (Muy largo)
- 2 (Largo)
- 3 (Neutral)
- 4 (Corto)
- 5 (Muy corto)

P10: ¿Cómo evalúas la conveniencia de la ubicación de los puntos de distribución?

- 1 (Muy inconveniente)
- 2 (Inconveniente)
- 3 (Neutral)
- 4 (Conveniente)
- 5 (Muy conveniente)

P11: ¿Cómo percibes la flexibilidad de los horarios de entrega del programa?

- 1 (Poco flexible)
- 2 (Menos flexible)
- 3 (Neutral)



- 4 (Flexible)
- 5 (Muy flexible)

P12: ¿Consideras que la ubicación física de los puntos de distribución es fácilmente accesible?

- 1 (Muy difícil de acceder)
- 2 (Difícil de acceder)
- 3 (Neutral)
- 4 (Fácil de acceder)
- 5 (Muy fácil de acceder)

DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

P13: ¿En qué medida comprendes el propósito y el funcionamiento del programa?

- 1 (No entiendo en absoluto)
- 2 (Entiendo en mínima medida)
- 3 (Entiendo en alguna medida)
- 4 (Entiendo en gran medida)
- 5 (Entiendo completamente)

P14: ¿Cómo percibes la transparencia en la comunicación sobre cambios en el programa?

- 1 (Nada transparente)
- 2 (Poco transparente)
- 3 (Neutral)
- 4 (Transparente)
- 5 (Muy transparente)

P15: ¿Cómo evalúas la efectividad de los canales de comunicación utilizados por el programa?

- 1 (Poco efectivos)
- 2 (Menos efectivos)
- 3 (Neutral)
- 4 (Efectivos)
- 5 (Muy efectivos)

P16: ¿Te sientes informado sobre cómo proporcionar retroalimentación o hacer preguntas sobre el programa?



- 1 (No informado en absoluto)
- 2 (Poco informado)
- 3 (Neutral)
- 4 (Bien informado)
- 5 (Muy bien informado)

DIMENSIÓN 5: IMPACTO EN LA COMUNIDAD

P17: ¿Cómo percibes el impacto del programa en la salud de la comunidad?

- 1 (Ningún impacto)
- 2 (Impacto mínimo)
- 3 (Neutral)
- 4 (Impacto positivo)
- 5 (Impacto muy significativo)

P18: ¿Cómo evalúas el programa en términos de mejorar la nutrición y bienestar de la comunidad?

- 1 (No mejora en absoluto)
- 2 (Mejora mínima)
- 3 (Neutral)
- 4 (Mejora positiva)
- 5 (Mejora significativa)

P19: ¿Participas activamente en actividades comunitarias relacionadas con el programa?

- 1 (Nunca participo)
- 2 (Participo en mínima medida)
- 3 (Participo ocasionalmente)
- 4 (Participo regularmente)
- 5 (Participo activamente)

P20: ¿Has observado cambios positivos en la comunidad que atribuirías al programa?

- 1 (Ningún cambio)
- 2 (Cambios mínimos)
- 3 (Neutral)
- 4 (Cambios positivos)
- 5 (Cambios muy positivos)



Relación costo-beneficio:

DIMENSIÓN 6: RELACIÓN COSTO - BENEFICIO

P21: ¿Cómo percibes la relación entre el tiempo invertido en el programa y los beneficios recibidos?

- 1 (No justifica el tiempo invertido)
- 2 (Justifica en mínima medida)
- 3 (Neutral)
- 4 (Justifica en gran medida)
- 5 (Justifica completamente el tiempo invertido)

P22: ¿Consideras que la distribución de beneficios es justa entre los participantes?

- 1 (Totalmente injusta)
- 2 (Injusta en mínima medida)
- 3 (Neutral)
- 4 (Justa en gran medida)
- 5 (Totalmente justa)

P23: ¿Cómo evalúas la eficiencia del programa en términos de recursos utilizados?

- 1 (Poco eficiente)
- 2 (Menos eficiente)
- 3 (Neutral)
- 4 (Eficiente)
- 5 (Muy eficiente)

P24: ¿En general, consideras que los beneficios del programa justifican cualquier esfuerzo adicional de tu parte?

- 1 (No justifica en absoluto)
- 2 (Justifica en mínima medida)
- 3 (Neutral)
- 4 (Justifica en gran medida)
- 5 (Justifica completamente)



Hoja de validación del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título de la tesis: SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN EN 2023

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Licimaco Aguilar Pinto
PROFESIÓN : Licenciado en Administración
CARGO ACTUAL : Director de la E.P. Adm y Gestión Pública
GRADO ACADÉMICO : Doctor en Administración

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 = 46

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha: Jubaca 09 de mayo de 2024

Firma
DNI N° 67291997
N° Celular 951883023



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título de la tesis: SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN EN 2023

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Benigno Callata Quispe
PROFESIÓN : Licenciado en Administración
CARGO ACTUAL : Decano de FCA
GRADO ACADÉMICO : Doctor en Administración

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 = ...4.7

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha: Juliaca 09 de mayo de 2024

Firma
DNI N° 01693080
N° Celular 997592894



Evidencias fotográficas











ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 12/09/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DIANA HUAHUALUQUE LUQUE

Dirección: AV. AMERICA MZAÑ LT. 23

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75529679

Teléfono: _____ email: huahualuque luque diana@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

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 LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN ROMÁN EN 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): BENEFICIARIOS, SATISFACCIÓN, MUNICIPALIDAD, PROGRAMA VASO DE LECHE

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

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

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



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

12 de setiembre del 2024

Fecha