



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Sociología**

**Satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad
Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Sociología

Autora

Martha Sofia Castillo Sanchez

Asesor

Dr. Walter Stalin Gil Quevedo

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Sociología

METADATOS

| DATOS DEL AUTOR(ES): | | |
|-------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | FECHA DE SUSTENTACIÓN |
| Martha Sofia Castillo Sanchez | 77922277 | 19-04-2024 |
| DATOS DEL ASESOR: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CÓDIGO ORCID |
| Dr. Walter Stalin Gil Quevedo | 32384169 | 0000-0003-4219-6892 |
| DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS-PREGRADO - SEGUNDA ESPECIALIDAD: | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DNI | CODIGO ORCID |
| Dr. Marcelo Gumercindo Zuñiga Rojas | 15728921 | 0000-0002-7527-3762 |
| M(a). Norma Adela Moreno Rivera | 06218725 | 0000-0001-8886-7693 |
| M(o). Victor Geronimo Oviedo Aldave | 08659204 | 0000-0001-8226-2669 |

Satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 1% |
| 5 | qdoc.tips Fuente de Internet | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet | 1% |

Dr. Walter Stalin Gil Quevedo
Asesor

Dr. Marcelo Gumercindo Zuñiga Rojas
Presidente

M(a). Norma Adela Moreno Rivera
Secretario

M(o). Victor Geronimo Oviedo Aldave
Vocal

DEDICATORIA

A mi papá y a mis hermanos por ser mi mayor motivación para seguir adelante, por haberme enseñado a ser una persona resiliente y perseverante para el cumplimiento de mis objetivos.

Martha Sofia Castillo Sanchez

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a los docentes de la escuela profesional de sociología, quienes incidieron en mi formación profesional, a mi asesor por brindarme conocimientos necesarios para el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación, a mis colegas por su aporte cognitivo y empírico en cuanto al tema del presente trabajo de investigación. Así mismo, a mis amistades, quienes en momentos difíciles no dudaron en brindarme su apoyo incondicional.

Martha Sofia Castillo Sanchez

ÍNDICE

| | |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| CARATULA..... | 1 |
| LICENCIA DE CREATIVE COMMONS..... | 2 |
| DATOS DEL AUTOR, ASESOR Y JURADO (METADATOS)..... | 3 |
| RESULTADO DEL ÍNDICE DE SIMILITUD DEL REPORTE DE ORIGINALIDAD | 4 |
| DEDICATORIA | 6 |
| AGRADECIMIENTO | 7 |
| ÍNDICE..... | 8 |
| RESUMEN | 15 |
| ABSTRACT..... | 16 |
| INTRODUCCIÓN | 17 |
| CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.1 Descripción de la Realidad Problemática | 18 |
| 1.2 Formulación del Problema | 22 |
| 1.2.1 Problema General..... | 22 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 22 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación..... | 22 |
| 1.3.1 Objetivo General..... | 22 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 22 |
| 1.4 Justificación de la Investigación | 23 |
| 1.5 Delimitaciones del Estudio | 24 |

| | | |
|--------------|-----------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO II | MARCO TEÓRICO | 26 |
| | 2.1 Antecedentes de la Investigación | 26 |
| | 2.1.1 Antecedentes Internacionales..... | 26 |
| | 2.1.2 Antecedentes Nacionales | 28 |
| | 2.2 Bases Teóricas..... | 34 |
| | 2.3 Bases Filosóficas | 48 |
| | 2.4 Definición de Términos Básicos | 48 |
| | 2.5 Hipótesis de investigación..... | 51 |
| | 2.5.1 Hipótesis General..... | 51 |
| | 2.5.2 Hipótesis Específicas | 51 |
| | 2.6 Operacionalización de las Variables | 52 |
| CAPÍTULO III | METODOLOGÍA | 53 |
| | 3.1 Diseño Metodológico | 53 |
| | 3.2 Población y Muestra..... | 54 |
| | 3.2.1 Población..... | 54 |
| | 3.2.2 Muestra | 54 |
| | 3.3 Técnicas de Recolección de Datos | 55 |
| | 3.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información..... | 56 |
| CAPÍTULO IV | RESULTADOS..... | 57 |
| | 4.1 Análisis de Resultados | 57 |
| | 4.2 Contrastación de Hipótesis..... | 77 |
| CAPÍTULO V | DISCUSIÓN..... | 78 |
| | 5.1 Discusión de Resultados | 78 |

| | |
|--------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 81 |
| 6.1 Conclusiones | 81 |
| 6.2 Recomendaciones..... | 83 |
| CAPÍTULO VII REFERENCIAS | 84 |
| ANEXOS | 87 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. <i>¿Qué tan satisfecho se encuentra con la eficacia del servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?.....</i> | 57 |
| Tabla 2. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de expectativas de calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</i> | 58 |
| Tabla 3. <i>¿Qué tan satisfecho se encuentra con los conocimientos brindados por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio brindado?</i> | 59 |
| Tabla 4. <i>¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio en cuanto a la calidad de productos del Programa del Vaso de Leche que le brinda la Municipalidad?</i> | 60 |
| Tabla 5. <i>¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño en cuanto al servicio brindado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? ..</i> | 61 |
| Tabla 6. <i>¿Qué tan satisfecho se encuentra con la entrega correcta y oportunamente el servicio acordado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</i> | 62 |
| Tabla 7. <i>¿Qué tan satisfecho se encuentra con la gestión de servicio del Programa del Vaso de la Municipalidad?</i> | 63 |
| Tabla 8. <i>¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asistencia técnica que le brinda la Municipalidad en referencia a la ejecución del Programa del Vaso de Leche en relación al servicio que le brinda la entidad?</i> | 64 |
| Tabla 9. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación con su percepción de calidad de los productos del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio que le brinda la entidad?</i> | 65 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 10. <i>¿Cómo se siente con la atención brindada por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</i> | 66 |
| Tabla 11. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la eficiencia y rapidez en la atención de entrega de los productos por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de leche de la Municipalidad?</i> | 67 |
| Tabla 12. <i>¿Qué tan satisfecho se siente con la amabilidad y cortesía del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</i> | 68 |
| Tabla 13. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la resolución efectiva de problemas y quejas por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</i> | 69 |
| Tabla 14. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de plazos establecidos en la entrega de productos?</i> | 70 |
| Tabla 15. <i>¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de mejorar el nivel nutricional y la calidad de vida de los beneficiarios?</i> | 71 |
| Tabla 16. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción con la fiabilidad en la ejecución del Programa del Vaso de Leche?</i> | 72 |
| Tabla 17. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos con los valores nutricionales mínimos establecidos en la Resolución Ministerial N.º 711-2002- SA/DM?</i> | 73 |
| Tabla 18. <i>¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto al cumplimiento de cobertura a los grupos prioritarios de su comunidad?</i> | 74 |
| Tabla 19. <i>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos de calidad que le proporciona la Municipalidad?</i> | 75 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 20. <i>¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de distribución equitativa de productos que le proporciona la Municipalidad?</i> | 76 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio</i> | 57 |
| Figura 2. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio</i> | 58 |
| Figura 3. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio</i> | 59 |
| Figura 4. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio</i> | 60 |
| Figura 5. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio</i> | 61 |
| Figura 6. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio</i> | 62 |
| Figura 7. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio</i> | 63 |
| Figura 8. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio</i> | 64 |
| Figura 9. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio</i> | 65 |
| Figura 10. <i>Resultados de la dimensión atención</i> | 66 |
| Figura 11. <i>Resultados de la dimensión atención</i> | 67 |
| Figura 12. <i>Resultados de la dimensión atención</i> | 68 |
| Figura 13. <i>Resultados de la dimensión atención</i> | 69 |
| Figura 14. <i>Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas</i> | 70 |
| Figura 15. <i>Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas</i> | 71 |
| Figura 16. <i>Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas</i> | 72 |
| Figura 17. <i>Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas</i> | 73 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 18. <i>Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas</i> | 74 |
| Figura 19. <i>Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas</i> | 75 |
| Figura 20. <i>Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas</i> | 76 |

RESUMEN

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023. **Metodología:** Esta investigación es de tipo básica con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal porque se ha descrito la variable satisfacción de los beneficiarios y sus dimensiones: Calidad del servicio, atención y cumplimiento de promesas. **Resultados:** Se trabajó con una muestra de 114 beneficiarios, utilizando el cuestionario para recojo de información, así mismo, se utilizó el tratamiento inferencial y descriptivo de los datos el SPSS V.24, en donde el 80% de beneficiarios manifiesta sentirse entre satisfecho y muy satisfecho con la calidad del servicio que brinda la Municipalidad en relación al Programa del Vaso de Leche, así mismo, el 85% de beneficiarios indican estar entre satisfecho y muy satisfecho con la atención brindada en el programa del vaso de leche de la Municipalidad, seguidamente, el 87% de beneficiarios señala sentirse entre satisfecho y muy satisfecho en cuanto al cumplimiento de promesas de la municipalidad con respecto a la gestión del Programa del Vaso de Leche. **Conclusión:** Se concluye que hay un porcentaje considerable de beneficiarios que se sienten satisfechos y muy satisfechos con el Programa del Vaso de Leche que gestiona la Municipalidad Distrital de Santa Leonor, evidenciando de esta manera la adecuada gestión en cuanto a la implementación y ejecución del Programa del Vaso de Leche de esta entidad.

Palabras clave: Satisfacción de los beneficiarios, programa del vaso de leche, calidad del servicio, atención, cumplimiento de promesas.

ABSTRACT

Objective: Identify the level of satisfaction of the beneficiaries of the Glass of Milk Program of the District Municipality of Santa Leonor - Huaura, 2023. **Methods:** This research is basic with a quantitative approach, descriptive level, non-experimental and transversal design because it has described the variable satisfaction of the beneficiaries and its dimensions: quality of service, attention and fulfillment of promises. **Results:** We worked with a sample of 114 beneficiaries, using the questionnaire to collect information, likewise, the inferential and descriptive treatment of the SPSS V.24 data was used, where 80% of beneficiaries stated that they felt between satisfied and satisfied. very satisfied with the quality of the service provided by the Municipality in relation to the Glass of Milk Program, likewise, 85% of beneficiaries indicate that they are between satisfied and very satisfied with the attention provided in the Municipality's glass of milk program, Next, 87% of beneficiaries indicate that they feel between satisfied and very satisfied regarding the fulfillment of the municipality's promises regarding the management of the Glass of Milk Program. **Conclusions:** It is concluded that there is a considerable percentage of beneficiaries who feel satisfied and very satisfied with the Glass of Milk Program managed by the District Municipality of Santa Leonor, thus evidencing the adequate management regarding the implementation and execution of the Program. of the Glass of Milk of this entity.

Keywords: Beneficiary satisfaction, glass of milk program, quality of service, attention, fulfillment of promises.

INTRODUCCIÓN

El estudio tiene como finalidad identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor, Provincia de Huaura, Región Lima, en el periodo 2023, con relación a la calidad del servicio, atención y cumplimiento de promesas que brinda la mencionada entidad en el margen de la implementación y ejecución del Programa del Vaso de Leche, motivo por el cual se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: Se plasmó la descripción de la realidad problemática tomando en cuenta la formulación del problema general, así mismo, la formulación de problemas específicos a la propuesta del objetivo general y objetivos específicos, la justificación, la delimitación y la viabilidad de la investigación.

Capítulo II: Se presentó el marco teórico y, a su vez, se toma en cuenta las investigaciones en diferentes contextos al nivel internacional, nacional y local, bases teóricas, definiciones conceptuales y la operacionalización de variables.

Capítulo III: Se encuentra la metodología de estudio, el cual contiene el diseño metodológico que nos permitió establecer el tipo, nivel, diseño y el enfoque de investigación. Asimismo, se consideró la población, muestra de estudio, aplicando la técnica de recolección de datos y se desarrolló la matriz de consistencia.

Capítulo IV: Se encuentran los resultados interpretados y analizados de la investigación, siendo presentados mediante tablas, gráficos.

Capítulo V: Se plasmó de forma integrada la discusión de los resultados contrastando con otras investigaciones, las conclusiones obtenidas y las recomendaciones a la entidad.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El Programa del Vaso de Leche es una iniciativa emblemática en el contexto peruano, creado mediante la Ley N° 24059 el 4 de enero de 1985 durante el gobierno de Fernando Belaúnde Terry, como un programa de asistencia alimentaria materno infantil en todos los municipios provinciales del país, diseñado con la noble intención de combatir la desnutrición y mejorar la calidad de vida de los sectores más vulnerables de la población.

Así mismo, mediante la Ley 25307, promulgada el 15 de febrero del año 1991, se reconoce la existencia e importancia de las Organizaciones Sociales de Base, otorgándoles existencia legal y personería jurídica, esta ley declara como interés nacional la labor realizada por estas organizaciones que brindan apoyo alimentario a las familias de escasos recursos. La aprobación de esta ley fue una respuesta a las protestas organizadas por mujeres de los sectores populares de Lima Metropolitana.

Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos y beneficios, se enfrentó una serie de desafíos y problemáticas que afectaron su eficacia y alcance, las disparidades geográficas y la distribución desigual de recursos impactaron directamente en la implementación y ejecución del programa del vaso de leche, motivo por el cual, desde su creación en algunas zonas urbanas y rurales, la accesibilidad a los beneficios del referido programa ha sido limitada, dejando a ciertas comunidades marginadas de los beneficios nutricionales.

Frente a ello y tratando de que la implementación y ejecución del Programa del Vaso de Leche llegue a la población objetivo, el 01 de junio del año 2001, se promulgo la Ley 27470, “Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche” donde,

en su Artículo 1.- “Objeto de la Ley” precisa establecer normas complementarias sobre la organización, administración y ejecución de los recursos del Programa del Vaso de Leche que tienen a su cargo los gobiernos locales, además de contribuir a elevar el estado nutricional de sus beneficiarios, en concordancia con la Resolución Ministerial N.º 711-2002-SA-DM, donde incorpora los "Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa del Vaso de Leche" establecidos por el Instituto Nacional de Salud y aprobados por el Ministerio de Salud.

Así mismo, en el numeral 2.1 del Artículo 2.- “De la organización del Programa del Vaso de Leche” se dispuso la conformación de un Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche en cada municipalidad provincial y distrital, este comité está integrado por el alcalde, un funcionario municipal, un representante del Ministerio de Salud y tres representantes de la Organización del Programa del Vaso de Leche y un representante de la Asociación de Productores Agropecuarios de la región o zona, debidamente acreditado por el Ministerio de Agricultura.

Según lo establecido en el numeral 2.2 del artículo mencionado, se precisa que las municipalidades provinciales y distritales tienen la responsabilidad de llevar a cabo la implementación y ejecución del programa del vaso de leche en colaboración con las organizaciones del vaso de leche en las fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación. Por lo tanto, es deber de las municipalidades garantizar que el Programa del Vaso de Leche funcione de manera exitosa y llegue a la población objetivo de acuerdo con el marco normativo vigente del programa.

En ese contexto, la población que se identificó como objeto para llevar el presente estudio de investigación son los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor, Provincia de Huaura, Región Lima, esto en cuanto a que las municipalidades dan cobertura a los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche: Niños de 0 a

6 años de edad, madres gestantes y en período de lactancia, priorizando entre ellos la atención a quienes presenten un estado de desnutrición, asimismo, en la medida en que se cumpla con la atención a la población antes mencionada, se mantendrá la atención a los niños de 7 a 13 años de edad, tercera edad, personas con discapacidad y afectados por tuberculosis, en referencia al artículo 6 de la ley que establece normas complementarias para la ejecución del programa del vaso de leche, la población beneficiaria corresponde a los que tienen una condición socioeconómica de pobre o pobre extremo verificada mediante el Sistema de Focalización de Hogares – SISFOH del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS en referencia al Artículo 2.- de la Ley 31554, “Ley que modifica la ley 27470, ley que establece normas complementarias para la ejecución del programa del vaso de leche”.

Frente a ello, se busca conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio, la atención, y el cumplimiento de promesas respecto a la gestión del Programa del Vaso de Leche que brinda la Municipalidad Distrital de Santa Leonor, en cuanto a su implementación y ejecución, esto en el margen de que las entidades públicas, como las municipalidades distritales y provinciales afrontan una diversidad de problemas, siendo el más resaltante la falta de satisfacción del público usuario, el cual se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, la Municipalidad Distrital de Santa Leonor, no deja de estar inmersa de esta situación preocupante, en tal sentido, es fundamental identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor, por ello en el presente trabajo de investigación la respuesta cognitiva ante la adquisición de un bien o servicio será fundamental. En esa línea, Kotler y Lane (2006) señalan que la satisfacción revela la percepción comparativa que hace un ser, a partir de la realización o productos que obtiene de un beneficio en relación con las perspectivas que tenía del mismo.

La satisfacción que experimenta un usuario al recibir un servicio es un claro indicador del nivel de atención que presta una entidad, en ese sentido, la calidad del servicio, la atención y el cumplimiento de promesas en referencia al programa del Vaso de Leche es esencial porque permitirá identificar y conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios del referido programa, el servicio que se brinda a los beneficiarios del programa del vaso de leche, al igual que los otros programas y servicios que se brinda en las áreas de la mencionada entidad es importante porque es una de las formas más efectivas de conocer la credibilidad de esta entidad.

En el Perú, un estudio realizado por Esteban (2017), llegó a la conclusión de que hay una relación positiva notable y significativa entre el Programa del vaso de leche y la satisfacción de los beneficiarios del Asentamiento Humano Lomas del paraíso, ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo.

Así mismo, Villanueva (2019), en su estudio denominado Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache, región San Martín concluyó que la calidad de la gestión es un factor determinante en la satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche ya que la relación de dependencia entre ambas variables es significativa.

A nivel local, Jara (2018), en su investigación titulada Programa Social del Vaso de Leche y participación comunitaria en el Centro Poblado Pampa San Alejo – Barranca, concluye que la variable independiente se relaciona directamente con la variable dependiente.

A nivel internacional, la División de Desarrollo Social en el marco del Proyecto de investigación CEPAL/GTZ “Gestión de Programas Sociales en América Latina” (1998), nos da a conocer que los gobiernos se encuentran en la búsqueda para responder a las necesidades y demandas de la sociedad actual, de una manera más eficiente y eficaz, por ello han colocado en

los últimos años los estudios de percepción y satisfacción como parte de sus objetivos prioritarios, permitiéndoles así valorar la calidad de los bienes o servicios que proporcionan sus programas públicos.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la calidad del servicio de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023?

PE2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023?

PE3: ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el cumplimiento de promesas de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

OE1: Identificar el nivel de satisfacción en la calidad del servicio de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023.

OE2: Identificar el nivel de satisfacción en la atención de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023.

OE3: Identificar el nivel de satisfacción en el cumplimiento de promesas de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023.

1.4 Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación se justifica debido a que la Municipalidad Distrital de Santa Leonor necesita contar con información confiable respecto a la evaluación de satisfacción en los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche, lo cual permitirá que las autoridades de esta entidad propongan e implementen un plan de gestión para mejorar la satisfacción en cuanto a la gestión del Programa del Vaso de Leche.

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica en la teoría de calidad de servicio dada por Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, que se basan en la diferencia entre las expectativas y las percepciones, en el que se podrá conocer la satisfacción de los clientes, así mismo, servirá como una referencia o antecedente para las próximas investigaciones con temas similares a este estudio.

1.4.2 Justificación práctica

La presente investigación tiene implicancias prácticas porque al comprobar cómo se presenta la satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor permitirá detectar las falencias para mejorar la gestión del Programa del Vaso de Leche, así mismo, porque la justificación practica permitirá ampliar conocimientos respecto a la variable Satisfacción, donde se utilizó técnicas e instrumentos, que proporcionan la

obtención de datos con mayor exactitud, teniendo resultados confiables, además porque permitirá proponer posibles alternativas para una mejora continua en cuanto a la problemática encontrada.

1.4.3 Justificación metodológica

El método científico con sus respectivas fases, por ello mediante el proceso metodológico se utilizó respectivas técnicas e instrumentos que nos permitió conseguir resultados para identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de Municipalidad Distrital de Santa Leonor.

1.4.4 Justificación social

La presente investigación es justificable socialmente porque sus resultados servirán para dar solución a una necesidad, puesto que los elementos útiles que se proporcionará servirán para un óptimo desarrollo de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, así mismo, contribuirá a la mejora de la organización y brindar un mejor servicio a su público usuario.

1.5 Delimitaciones del Estudio

1.5.1 Delimitación espacial

La delimitación espacial corresponde al área geográfica del distrito de Santa Leonor específicamente en la Municipalidad Distrital de Santa Leonor, provincia de Huaura, región Lima.

1.5.4 Delimitación temporal

La delimitación temporal corresponde al año 2023 periodo durante el cual se llevó a cabo el estudio.

1.5.5 Delimitación poblacional

La delimitación poblacional corresponde a 161 beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor.

1.6 Viabilidad del estudio

Para el desarrollo de la presente investigación se dispone de los recursos necesarios, como son: Los recursos humanos, recursos financieros y los recursos materiales, haciendo de esta manera viable la investigación.

1.6.1 Viabilidad de recursos humanos

La investigación contó con el sustento de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor.

1.6.2 Viabilidad de recursos financieros

Los gastos y recursos económicos son autofinanciados por la propia investigadora en su totalidad.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Castillo et al., 2016) en su estudio de investigación titulado: *Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas en Cuba*, tuvo como Objetivo: evaluar el nivel de satisfacción que poseen los usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas sobre los servicios recibidos durante el año 2015. Métodos: se realizó un estudio descriptivo transversal, en una muestra de 200 estudiantes y 125 profesores. Se aplicó un cuestionario para el recojo de información. Las variables analizadas fueron: satisfacción de los usuarios y servicios prestados. Resultados: el 30,5 % de los estudiantes y el 20 % de los profesores visitaron la biblioteca varias veces a la semana. El préstamo de documentos es el servicio más conocido y utilizado, con un 96 y 75,2 %, respectivamente. El 100 % de los estudiantes y profesores escogen el libro como la fuente de información más utilizada. Se alcanza un grado de satisfacción de los servicios prestados de 84,5 % en los estudiantes y un 94,4 % en los profesores. Conclusiones: se observó buen nivel de satisfacción de los usuarios en la mayoría de los servicios prestados por la biblioteca, siendo los más conocidos el préstamo de documentos y la búsqueda bibliográfica.

(Surdez et al., 2018) en su estudio de investigación titulado: *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria en México*, Tuvo como objetivo identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económicas Administrativas, de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México con respecto a elementos de calidad educativa, como el proceso de enseñanza

aprendizaje, la percepción del trato recibido de personas con las que el alumno debe relacionarse durante sus estudios, la infraestructura y la autorrealización del estudiante. El método de estudio fue no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes. Se utilizó un cuestionario con una escala tipo Likert, con un valor de confiabilidad a través de coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,840 y validez con un análisis factorial confirmatorio a través del programa SPSS .El estudio permitió identificar áreas de oportunidad para incrementar la satisfacción estudiantil en referencia a infraestructura y retroalimentación positiva del trato respetuoso que reciben los estudiantes de sus tutores y a las oportunidades que les brinda la institución para su desarrollo personal. Así mismo, especifica diferencias de satisfacción estadísticamente significativas entre grupos de edad, campus al que pertenece el estudiante, programas de estudio y estado civil.

(Parra et al., 2014) en su tesis de investigación titulado: *Evaluación de la satisfacción de los clientes de un almacén de cadena en Buenaventura en Colombia*, identificó que los clientes se encuentran en un nivel aceptable de satisfacción, la dimensión crítica que genera mayores niveles de insatisfacción de acuerdo a la evaluación realizada a los clientes es la capacidad de respuesta donde los empleados no se encuentran capacitados para responder dudas de los clientes y también manifiestan su insatisfacción por la falta de personal para la atención. Además, se obtuvieron resultados muy bajos en los índices de instalaciones físicas, con 63.33% y en el estado de los elementos materiales con 68% los cuales se encuentran en un nivel de calificación malo, esto se debe a la falta de mantenimiento de los elementos materiales tales como; carros, canastas, refrigeradores. También se evidencio la insatisfacción de los clientes debido a no contar con zonas de esparcimiento, con unos baños públicos habilitados para todos los clientes, incluyendo a las personas con discapacidad y la falta de protección de la lluvia y el sol para los clientes que

entran y salen del almacén. En contraste existieron dimensiones con mejores resultados como los horarios de atención con un 91.33% siendo el único índice que se ubicó en el escalafón de nivel bueno de satisfacción. El sentimiento de seguridad en las transacciones con el almacén por parte de los clientes, también sobresalió con un resultado del 89.33%, además, también está la amabilidad en el trato con los clientes que presenta un índice de 87.67%, estos índices se encuentran en un nivel de calificación aceptable. Se recalca que esta investigación fue de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 150 clientes, se utilizó como instrumento el cuestionario para recolección de datos.

Andrés (2019), en su estudio de investigación titulado: *La medición de la satisfacción laboral como herramienta de gestión pública para mejorar la calidad de los servicios del ISNA e impactar en la atención de los niñas, niños y adolescentes*, realizado en la Universidad de Chile, tuvo como objetivo examinar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores del ISNA. El enfoque utilizado en su investigación se centra en lo cuantitativo, mediante el análisis de variables correlacionadas, para la recolección de datos, se utilizaron encuestas semiestructuradas en línea, logrando una participación del 41% de los colaboradores. Se realizó un análisis descriptivo con SPSS. Se concluyó que el modelo proporciona información muy valiosa, puede ser utilizado como una herramienta para que la administración pública enfoque mejor sus acciones y estrategias de satisfacción laboral con el fin de mantener a sus empleados contentos y comprometidos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Boy (2019) en su tesis de maestría titulada *Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo*, tuvo como finalidad analizar la relación de la Gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los

beneficiarios en el sector Ramón Castilla, distrito Pacasmayo. Este estudio se caracterizó por ser de naturaleza no experimental, con un diseño correlacional causal y de corte transeccional, en la que se contó con una población de 68 personas y se tomó una muestra de 58 beneficiarios seleccionados según criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó una metodología deductiva, inductiva y analítica, así como instrumentos de validez como dos cuestionarios fiables y validados. Los resultados mostraron que el nivel de gestión del programa fue mayoritariamente medio, seguido de alto, muy alto y bajo. En cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, predominó el nivel medio, seguido de muy bajo y bajo. En conclusión, se encontró una relación significativa entre la gestión del Programa Vaso de Leche y la satisfacción de los beneficiarios en el sector Ramón Castilla del Distrito Pacasmayo.

Lomas (2017) en su tesis de investigación titulado: *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires. El tipo de estudio fue no experimental; el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional: asimismo la investigación contó con una muestra de estudio de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de cuestionarios con el fin de recolectar información, pudiendo llegar así la siguiente conclusión: Mediante la aplicación del estadístico se evidencio que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, debido a que el valor P es a 0,05 es decir “0,000; donde la correlación r de Pearson es de 0.944, la cual indica que la variables Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Dichos resultados son provenientes de la muestra, lo cual el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la

productividad de los mismos. En un total de la muestra, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades. El sueldo no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo. Asimismo, el nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires es medio en un 39%, ya que el personal a veces demuestra estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades, asimismo el personal en ocasiones demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución.

Ramos (2016) en su tesis de investigación titulado: *Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el centro de salud San Antonio*, tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa social Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio. Se usó el método: Diseño no experimental, transversal, descriptivo. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF (Service Performance) modificada, la cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones, para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el método de muestreo aleatorio simple con un nivel de significancia del 5%, un error del muestreo del 7% (0.07), la muestra fue 102 beneficiarios. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS 23. Dando como resultado que el 81.4% de los informantes que son los padres de los beneficiarios no tienen una satisfacción alta con respecto al Programa Articulado Nutricional. Las dimensiones de fiabilidad y seguridad de la encuesta SERVPERF resultó con más del 70% de los informantes que no presentan una satisfacción alta (77.4%, 74.5% respectivamente). Las dimensiones de Empatía y Aspectos Tangibles de la encuesta SERVPERF resultó con más del 60% de los informantes que no tienen una satisfacción alta (67.6%, 61.8%

respectivamente) pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de informantes que no presentan una satisfacción alta dando como resultado un 89.2%. Se concluye que el 81.4% de informantes no presentan una satisfacción alta con respecto al Programa Articulado Nutricional en el Centro de Salud San Antonio.

Padilla (2022) en su tesis de investigación titulado: *Satisfacción de los beneficiarios del programa de "Vaso de Leche" de Coishco - Ancash*. Tuvo como objetivo evaluar la gestión del programa Vaso de Leche en la entidad mencionada, en cuanto a la atención se centró en beneficiarios que incluyen niños, madres gestantes y lactantes, así como personas vulnerables. El estudio llegó a la conclusión de que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por el programa. En cuanto a la calidad, el 86.94% de los beneficiarios están contentos con el desayuno ofrecido, gracias a las características sensoriales, certificación de calidad y almacenamiento de los alimentos. En cuanto a la atención recibida, el 78.36% la considera buena. En cuanto a la puntualidad, el 72.39% la califica como buena y el 26.87% como muy buena. En cuanto a la distribución de alimentos, el 89.18% de los beneficiarios están satisfechos. En resumen, la satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche en el distrito de Coishco es alta.

2.1.3 Antecedentes Locales

(Rojas et al., 2014) en su estudio de investigación titulado: *Evaluación del programa de vaso de leche de la provincia de Huaura*, abordaron de manera histórica y causal el enfoque de calidad de los servicios para evaluar el impacto del programa social del Vaso de Leche que gestiona la Municipalidad Provincial de Huaura, utilizando el diseño cuasiexperimental y técnicas como la observación y encuestas. Se desarrollaron aspectos operativos como la organización, planificación, utilización de recursos, supervisión y control. Se elaboró una matriz

de evaluación para monitorear el programa. Se demostraron las hipótesis planteadas y se propusieron acciones para mejorar el programa, así mismo, se obtuvo las siguientes conclusiones, los Comités de Vaso de leche se encuentran desorganizados, siendo uno de los factores el no contar con todos los instrumentos de gestión, así mismo, las raciones son distribuidas a destiempo generando descontento y deterioro de la calidad de los productos, no hay una adecuada distribución de las raciones mensuales que se entrega a cada una de los y las beneficiarias, las capacitaciones realizadas no garantizan ninguna cambio de conducta para adquirir una cultura de alimentación saludable ni mucho menos adquirir competencias que les permitan ejecutar actividades que les permita mejorar su condición económica de su familia, la focalización de los y las beneficiarias no se ajusta a los requisitos establecidos en la norma legal, motivo por el cual plantean recomendaciones como reestructuración administrativa y financiero el Comité de Administración, reorganización de los beneficiarios (as) con democracia, Capacitación de los involucrados y fiscalización permanente de los recursos financieros.

Campos (2019) en su estudio de investigación titulado: *Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Paramonga, 2019*. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, asimismo utilizó el método de tipo básico descriptiva, de enfoque no experimental y cuantitativo. Se seleccionó 45 trabajadores para medir la variable, se empleó el instrumento “Cuestionario ECO50 del cuestionario S20/23”. En la cual la confiabilidad fue mediante el coeficiente alfa de Cronbach y su prueba Rho de Spearman teniendo como resultado negativo en base a la variable satisfacción laboral que presentan los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Paramonga, llegando a la conclusión

que no existe satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Paramonga.

Maturrano (2019) en su tesis de investigación titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima Sede Huacho*, tuvo como objetivo demostrar qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho. Su diseño corresponde a no experimental, transversal, correlacional. Se determinó una muestra de 217 usuarios, los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron: el cuestionario que se aplicó sobre ambas variables en estudio; se utilizó la escala de Likert. Se determinó una relación significativa entre ambas variables en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho siendo el grado de correlación positivo y alto (0.866). Las conclusiones a las que se llegó con la investigación demostraron que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho.

Guillermo (2018) en su tesis de investigación titulado: *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe*, tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio percibido y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la municipalidad distrital de Supe. El diseño que se utilizó en la investigación fue No experimental, de alcance correlacional, la muestra estuvo conformada por 120 usuarios externos a quienes se aplicó un cuestionario de expectativas y de percepciones de Servqual de 32 ítems cuya consistencia interna global alcanza 0,963 mediante alfa de Crombach. El contraste de hipótesis mediante el coeficiente Rho Spearman indica la existencia de una buena correlación positiva entre ambas variables a nivel general con una magnitud $r = 0,771$, la

satisfacción del usuario evidencia también una buena correlación con la dimensión fiabilidad $r_s = 0,603$, con la dimensión respuesta $r_s = 0,724$, aseguramiento $r_s = 0,733$, empatía $r_s = 0,679$ y una correlación moderada con la dimensión tangibles $r_s = 0,509$, de lo cual se infiere que el servicio entregado en dichas oficinas resultan en altos niveles de satisfacción del usuario y que este último varía directamente con la calidad del servicio en dichas oficinas.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Satisfacción de los beneficiarios

Definición.

Giese y Cote (2000), proponen que la satisfacción es una respuesta sumaria, afectiva y de variable intensidad, centrada en aspectos concretos de la adquisición y/o consumo, que tiene lugar cuando el cliente evalúa el producto.

Kotler (2001), menciona que la satisfacción es una medida de la emoción de una persona que proviene de su percepción de un servicio o producto concreto y se rige por sus expectativas.

En el manual de usuario denominado “Registro único de beneficiarios del Programa del Vaso de Leche (RUBPVL 2.0)” en el margen de la Novena Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29951, en el numeral 12.4. Se enfatiza que un usuario o beneficiario es la persona quien recibe directamente el beneficio del Programa del Vaso de Leche, en donde el usuario debe cumplir con los requisitos establecidos el Artículo 6° “De los Beneficiarios” de la Ley 31554, y puede corresponder al primer o segundo grupo de atención.

En ese sentido, la satisfacción del beneficiario es una variable que se ha estudiado de diferentes modos y bajo diferentes perspectivas.

Oliver (1981), afirma que la satisfacción es la percepción que tiene el consumidor del servicio o producto proporcionado y que debe proporcionarle placer a uno mismo satisfaciendo

una necesidad, pues algunos objetan que la percepción del consumidor es esencial para definir la satisfacción del usuario.

La satisfacción se compone de características específicas del servicio, calificaciones de calidad, la satisfacción también se compone de factores personales como el estado de ánimo y la actitud emocional del usuario y factores contextuales como criterios familiares Carbajal (2018).

El estudio de la satisfacción del usuario presenta dos teorías: La teoría de la disonancia y la teoría del contraste. Mientras que la primera teoría sugiere que una persona que esperaba un producto de alto valor y recibe un producto de bajo valor reconocerá la disparidad y experimentará una disonancia cognitiva, es decir, las expectativas no confirmadas crean un estado de disonancia o malestar psicológico. En tanto, la segunda teoría sugiere lo contrario a la teoría anterior, pues menciona que cuando el rendimiento real del producto no está a la altura de las expectativas del consumidor sobre el mismo, el contraste entre la expectativa y el resultado hará que el consumidor exagere la disparidad. La teoría del contraste sostiene que un cliente que recibe un producto menos valioso de lo esperado magnificará la diferencia entre el producto recibido y el esperado.

Kotler (2001) afirma que para calcular y determinar la satisfacción de los usuarios se utilizan ciertos métodos, por ejemplo: la creación de canales donde se puedan recibir las quejas y sugerencias de los usuarios, otro método es la aplicación de encuestas con preguntas dirigidas a determinar la satisfacción de los usuarios, un tercer método es la técnica del mystery shopper y el último método propone una evaluación de las causas y/o motivos de la fuga de usuarios. Define la satisfacción en tres dimensiones, de la siguiente manera: El rendimiento percibido, es el punto de vista del usuario obtenido como resultado de la recepción de bienes o servicios, también está

relacionado con el estado de ánimo en el que se encuentra el usuario y también con el punto de vista de terceros que tienen influencia sobre el usuario.

Así mismo, hace mención a las expectativas, en donde refiere que es el conjunto de características que el usuario tiene antes de recibir el producto o servicio, las cuales se forman con base en experiencias previas, opiniones y/o recomendaciones de terceros que tienen influencia sobre el usuario, también se basan en los anuncios publicados por la empresa y en las características o promesas de los competidores. Conviene recordar aquí que lo que la empresa ofrece debe ser coherente con lo que realmente proporciona a sus usuarios, ya que un exceso de publicidad puede elevar las expectativas de los usuarios y, por tanto, puede hacer que no se cumplan. Hay que tener en cuenta que en muchos casos los bajos niveles de satisfacción no siempre están relacionados con la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos y adquiridos, sino con las expectativas creadas por la empresa a través de la publicidad, que no se corresponden con lo que la empresa ofrece realmente.

Por último, menciona, el nivel de satisfacción, que es el resultado de restar el rendimiento percibido de las expectativas del usuario. Existen tres niveles los cuales se mencionan de menor a mayor: El primero se da cuando la opinión o percepción del usuario sobre el servicio recibido o producto adquirido no llegó a superar sus expectativas causando insatisfacción y que puede hasta inclusive causar enojo, el segundo se da cuando la opinión o percepción de parte del usuario atendido es positiva debido a que el producto o servicio recibido logró alcanzar sus expectativas causando satisfacción; y un tercer nivel cuando se supera las expectativas del usuario.

La satisfacción se describe como el grado en el que una sociedad, sector social, grupo o familia se esfuerza por satisfacer sus necesidades humanas básicas. Este concepto se relaciona con el progreso socioeconómico que afecta la calidad de vida de las personas e implica un

sistema estructurado de políticas, leyes, servicios e instituciones sociales diseñadas para fomentar la consecución de niveles satisfactorios de vida y relaciones personales y sociales en las comunidades, familias e individuos. Esto les permite desarrollar todo su potencial en su entorno. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2000).

Por lo tanto, la satisfacción es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una entidad cumplen o superan las expectativas de su público usuario.

En ese contexto, (Kipes & Garcia, 2010) manifiestan que la satisfacción de los beneficiarios es sinónimo de calidad del servicio y que está basada en la percepción del usuario por que la calidad y la satisfacción son razonables de las necesidades de los beneficiarios.

Hurtado, Vásquez y Zapata (2012), coinciden en señalar que la satisfacción de los beneficiarios está vinculada con la calidad del servicio. Además, expresan que la satisfacción de los beneficiarios también está relacionada con el proceso de atención y el trato adecuado hacia ellos. El nivel de satisfacción dependerá del tipo de servicio que ofrece el programa social. En este sentido, la percepción sobre la adquisición de un bien o servicio, en términos de calidad del servicio, atención y cumplimiento de promesas, será un aspecto fundamental en este estudio de investigación.

2.2.2 *Calidad del servicio*

El Modelo Servqual elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, menciona que la calidad del servicio se evalúa a partir de las expectativas y percepciones de los clientes, siendo esta una idea abstracta debido a las diferencias esenciales entre un servicio y un producto. Se entiende que la discrepancia entre las expectativas y la calidad percibida es lo que define la calidad del servicio. De acuerdo con ciertos autores, la satisfacción del cliente es lo que impacta en la percepción de la calidad del servicio, el referido modelo servqual fue publicado por primera

vez en 1988 y ha sido mejorado y revisado en varias ocasiones. Es una herramienta de investigación comercial que permite medir la calidad del servicio, entender las expectativas de los clientes y su percepción del servicio. Este modelo analiza tanto aspectos cuantitativos como cualitativos de los clientes, permitiendo identificar factores incontrolables e impredecibles. Proporciona información detallada sobre las opiniones de los clientes, sus sugerencias de mejora, así como las impresiones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los clientes. Además, facilita la mejora en comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL mide lo que el cliente espera de la organización y está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio. Ello implicaría una alta satisfacción con el mismo, señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

- Comunicación “boca a oreja”, es decir, opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

Así mismo, identifica cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio:

- **Fiabilidad:** Se describe como la capacidad de brindar el servicio prometido de manera confiable y meticulosa. Esto implica que la empresa cumple con sus compromisos en cuanto a entregas, provisión del servicio, resolución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** La disposición para ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y apropiado es clave. Implica atender rápidamente las solicitudes, responder a preguntas y quejas, y resolver problemas de manera eficiente.
- **Seguridad:** La capacidad de los empleados para tener conocimiento y atención, inspirando credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se trata del grado de atención personalizada que las empresas ofrecen a sus clientes, a través de un servicio adaptado a sus preferencias.
- **Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Las dimensiones mencionadas permitirán detectar aspectos en los que está fallando la empresa u organización, ya sea en la seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles, permitiendo a la empresa tomar medidas correctas de mejora en la calidad de servicio de su organización.

En ese contexto se podrá conocer la eficacia del servicio, el cumplimiento de expectativas del servicio brindado, percepción u perspectiva en cuanto a la calidad de productos, así como también, si se entrega oportunamente el servicio y/o producto acordado, e identificar si la gestión del programa se está desarrollando de manera adecuada en cuanto a su implementación y ejecución.

2.2.3 Atención

Vargas (2006), Hace énfasis que la atención es parte del servicio, de esta manera, la atención es el modo de influenciar en las personas para lograr su satisfacción, casi siempre se ofrecen los productos mas no se atiende adecuadamente, y para ello es necesario centrarse en diferentes factores como es escuchar, observar y hablar, pues si se desea brindar una buena atención es importante conocer las necesidades y características del servicio que se ofrece, así mismo, al tipo de usuarios al que este va dirigido.

Por su parte, Ponce y Reyes (2016), indican que la importancia de la calidad en la atención está representada por las características de los procesos en la atención, en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda, en los programas sociales, los resultados rápidos o efectos de este proceso satisfacen a los usuarios, además el cumplimiento de los reglamentos institucionales, con el buen trato al usuario hace una buena calidad en la atención en una institución pública.

Cabe destacar que en toda institución u organización existen factores internos que generan una cultura, en ese sentido es necesario mencionar la cultura de servicio del cliente.

Moreno (2009), plantea lo siguiente: “El servicio al cliente es parte de la cultura de la organización e institución, es como un valor y una característica primordial que logra que el cliente siempre se sienta acogido, respetado y escuchado por cualquier miembro de la organización. Aunque los empleados no están todo el tiempo en contacto directo con los clientes, estos deben poseer la información necesaria para atender las dudas de los clientes o de los compañeros que soliciten de su ayuda para lograr la satisfacción del cliente”.

Por consiguiente, al optar las organizaciones por instaurar una cultura de servicio, es imperativo que dirijan sus valores y normas hacia el cumplimiento de este principio en toda la empresa. En este sentido, Restrepo et al. (2006) enuncian:

“Al hablar de cultura de servicio, se debe reflejar al interior y exterior de la organización, elementos como: comunicación asertiva, respeto a las personas y a las diferencias, transparencia en el actuar, es decir, ambiente sano de trabajo. Sin embargo, algunas organizaciones tienen estructura de servicio y no cultura de servicio, ya que se quedan en la superficialidad de una buena atención, y no se trasciende a la vivencia y al placer de servir”

Por otro lado, identificar la eficacia en la atención, será necesaria en el presente trabajo de investigación, Según la Real Academia de la Lengua Española, la eficacia se define como la “capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”, en ese contexto, la eficacia en la atención será la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea esto en relación a la atención de los beneficiarios del Programa del vaso de Leche, así mismo, la rapidez en la atención en aclarar las inquietudes de los beneficiarios, conocer sus necesidades, realizar las entregas de los productos y resolver las incidencias que se puedan presentar, en ese sentido la eficacia y la rapidez será necesaria para lograr la eficiencia en la gestión del mencionado programa, así mismo, será la mejor herramienta para cada proyecto que se tenga o quiera gestionar.

En esa línea la empatía en la atención es la sensación que manifiestan los clientes al recibir un trato cortés por parte del personal de atención de la empresa. La empatía hace referencia a las actividades de cordialidad, amabilidad, orientación al cliente que tienen los colaboradores de una empresa hacia los clientes.

La atención en la resolución afectiva de problemas, las personas somos seres sociales, y por lo tanto siempre estamos en contacto con otras personas, de esta interacción puede surgir de alguna u otra manera un conflicto. Por ello es importante saber gestionar los conflictos de una manera eficiente entre las partes afectadas.

Domínguez y García (2003), afirman que tradicionalmente se hablaba del término de resolución de conflictos en lo que se refiere a solucionarlo. Pero actualmente además de la resolución en sí, se tiene en cuenta la gestión de conflictos, la cual ayudará a la persona a evitar que estos vuelvan a surgir y en el caso de que esto ocurra saber enfrentarse de manera eficaz.

Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos a lo largo del ciclo de la gestión pública impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano.

2.2.4 Cumplimiento de promesas

En el modelo servqual, publicado por primera vez en el año 1988, desarrollado por Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), mencionan que la dimensión de fiabilidad refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, es decir, que la empresa u organización cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas, entre otros, en esa línea, el cumplimiento de promesas significa entregar correcta y oportunamente el bien o servicio acordado, en su sentido más amplio, la fiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa u organización de sus promesas. El modelo Servqual, ha experimentado numerosas mejoras y revisiones, es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, usuarios y cómo ellos aprecian el servicio, este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes, permite conocer factores incontrolables e impredecibles, el modelo

servqual proporciona información detallada sobre, opiniones del servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes, así mismo, este modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

En ese contexto, se busca identificar los niveles de satisfacción en referencia al cumplimiento de promesas en cuanto a los plazos establecidos en la entrega de productos del Programa del Vaso de Leche, así mismo, conocer si la entrega de estos productos contribuye en la mejora del nivel nutricional y en la calidad de vida de los beneficiarios, así como la fiabilidad en la ejecución del referido programa, y si la adquisición de productos cumple con los valores nutricionales mínimos establecidos en la Resolución Ministerial N.º 711-2002-SA/DM, así como también si la adquisición de estos productos son de calidad y si la entidad cumple en dar cobertura a los grupos prioritarios y distribución equitativa de los productos del Programa del Vaso de Leche.

2.2.5 Marco legal del Programa del Vaso de Leche

La Ley N° 24059, promulgada el 04 de enero de 1985, establece la creación del Programa del Vaso de Leche en todos los municipios provinciales del país, dirigido a la población materno infantil que incluye a niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en período de lactancia. Este programa garantiza el suministro diario, a cargo del Estado a través de los municipios.

La Ley N° 24422, conocida como "Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año 1986" y promulgada el 27 de diciembre de 1985, en su artículo N° 255 dispuso que, a partir de enero de 1986, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) estaría en la obligación de transferir los recursos financieros a todos los municipios para respaldar el Programa del Vaso de Leche.

El 15 de febrero de 1991, la Ley N° 25307 – “Declara de prioritario interés nacional la labor que realizan los Clubes de Madres, Comités de Vaso de Leche, Comedores Populares

Autogestionados, Cocinas Familiares, Centros Familiares, Centros Materno-Infantiles y demás organizaciones sociales de base, en lo referido al servicio de apoyo alimentario”. Es decir, se otorga existencia legal y personería jurídica a las Organizaciones Sociales de Base (OSBs).

La Ley N° 26268, conocida como la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año 1994 y promulgada el 30 de diciembre de 1993, en su Tercera Disposición Transitoria Final, estableció que a partir de febrero de 1994, el Ministerio de Economía y Finanzas asignaría los recursos al Programa del Vaso de Leche según los índices de distribución a nivel de Concejos Distritales, con la excepción de los Concejos Provinciales de Lima y el Callao.

La Ley N° 26637, también conocida como la Ley de la Distritalización y emitida el 16 de junio de 1996, se estableció la normativa relacionada con la administración del Programa del Vaso de Leche. Esta ley dispone que en cada Concejo Distrital se establecerá un Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche, aprobado mediante Resolución de Alcaldía. Sin embargo, esta norma fue derogada por el Decreto de Urgencia N° 009-2006 en junio de 2006.

Con Directiva N° 07-99-CG/SDE del 01 de octubre de 1999, se aprobó los “Lineamientos para la auditoría al Programa del Vaso de Leche por los órganos de auditoría del Sistema Nacional de Control y Sociedades de Auditoría designadas, en el ámbito de los gobiernos locales”, con la finalidad de efectuar sistemáticamente el Examen Especial al Programa del Vaso de Leche - PVL.

La Ley N° 27470, titulada "Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche", fue promulgada el 01 de junio de 2001. En sus 11 artículos regula diversos aspectos del Programa del Vaso de Leche, abordando su objetivo, organización, uso de recursos, ración alimentaria, productos, beneficiarios, criterios de distribución,

autorización de recursos, supervisión y control, así como la responsabilidad de no politizar el programa.

Por Resolución Ministerial N° 711-2002-SA/DM (17 de abril de 2002): Aprueban la Directiva denominada "Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa del Vaso de Leche, elaborada por el Centro Nacional de Alimentación y Nutrición - CENAN del Instituto Nacional de Salud, la cual consta de 7 numerales que serán de aplicación a las raciones diarias del Programa del Vaso de Leche, ejecutado por las Municipalidades del ámbito Nacional.

La Ley N° 27972 – “Ley Orgánica de Municipalidades” promulgada el 26 de mayo de 2003, en su artículo N° 84, en el ítem 2.11 señala que una de las funciones de las municipalidades distritales es la de ejecutar el Programa del Vaso de Leche y demás programas de apoyo alimentario con participación de la población y en concordancia con la legislación sobre la materia.

Mediante Ley N° 28540, del 08 de junio de 2005, se crea el Registro Unificado Regional de Beneficiarios de Programas Sociales (PPSS) cuya implementación y actualización está a cargo de los Gobiernos Regionales con apoyo técnico del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) y el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES) quien ahora se denomina Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

Mediante el Decreto de Urgencia N° 039-2008 (29 de agosto de 2008) – Dictan medidas para la determinación del presupuesto del Programa del Vaso de Leche correspondiente al Año Fiscal 2009, así como la implementación del Registro Único de Beneficiarios que se precisa en el artículo N° 2, precisando que, el Ministerio de Economía y Finanzas desarrollará y pondrá a disposición de las municipalidades y los Comités del Vaso de Leche, un aplicativo informático para la implementación y actualización del Registro Único de Beneficiarios del Programa del

Vaso de Leche (RUBPVL). Asimismo, en el artículo N° 3, dice que, la población beneficiaria del Programa del Vaso de Leche corresponde a la población en situación de pobreza y pobreza extrema.

Mediante Ley N° 29792 del 20 de octubre de 2011, se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), asumiendo la rectoría del sector desarrollo e inclusión social que comprende a todas las entidades del Estado, en los tres niveles de gobierno, vinculadas a las políticas nacionales en materia de promoción y desarrollo social, la inclusión y la equidad. La Séptima Disposición Complementaria Final de la citada Ley N° 29792, dispone la creación del Registro Nacional de Programas Sociales y el Registro Nacional de Beneficiarios de Programas Sociales, a nivel intergubernamental, debiéndose implementar además un mecanismo de cruce de información y alerta temprana, destinado a prevenir filtraciones y subcoberturas en el sistema.

Ley N° 29951 – “Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013” (30 de noviembre de 2012), en su Artículo 26. Dispone que la Unidad Central de Focalización (UCF), a cargo del Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh), se encuentra en la Dirección General de Gestión de Usuarios del MIDIS, y le corresponde, generar y administrar la información del Padrón General de Hogares (PGH) bajo estándares de calidad, seguridad y confidencialidad, así como certificar la clasificación socioeconómica de los potenciales usuarios de los programas sociales y de subsidios del Estado que se ejecuten bajo criterios de focalización individual. También precisa que para la incorporación de nuevos usuarios a los programas sociales o de subsidios del Estado que se ejecuten bajo criterios de focalización individual, en el marco de las disposiciones legales vigentes, es necesario que se identifiquen con el Documento Nacional de Identidad (DNI) y sean seleccionados tomando en cuenta la clasificación socioeconómica.

Asimismo, en su Novena Disposición Complementaria Final modifica el párrafo 2.3 del artículo 2 del Decreto de Urgencia 039-2008, mencionando que la información validada por cada municipalidad es remitida al Instituto Nacional de Estadística e Informática y al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, bajo responsabilidad, en los meses de enero y julio de cada año.

Ley N° 30114 - “Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2014” (01 de diciembre de 2013), en la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria, se modifica el numeral 7.1 del artículo 7 de la Ley 27470, Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche, con el siguiente texto: “Artículo N° 7.- De los índices de distribución, El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) aprueba, mediante resolución ministerial, los índices de distribución de los recursos aplicables a partir del año 2015, que se destinan a financiar el Programa del Vaso de Leche de las municipalidades distritales en el ámbito nacional, debiendo considerar entre los criterios de distribución, principalmente, el índice de pobreza conjuntamente con el demográfico y de acuerdo con los beneficiarios a ser atendidos, conforme se establece en el artículo precedente.”

El Decreto Legislativo N° 1451 (16 de setiembre de 2018), en su Artículo 10° se modifica el numeral 7.1 del artículo 7° de la Ley N° 27470, Ley que Establece Normas Complementarias para la Ejecución del Programa del Vaso de Leche. “Artículo 7.- De los índices de distribución 7.1 El Ministerio de Desarrollo e inclusión Social-MIDIS aprueba mediante Resolución Ministerial, los índices de distribución aplicables a partir del año 2020 de los recursos que se destinan para financiar el Programa del Vaso de Leche de las municipalidades distritales a nivel nacional. La ejecución y gestión del Programa del Vaso de Leche se mantiene a cargo de las municipalidades, así como las condiciones para la elegibilidad de sus beneficiarios, fijadas por ley.”

Ley N° 31554 - “Ley que modifica a la Ley 27470, Ley que establece normas complementarias para la ejecución del Programa del Vaso de Leche, a fin de mejorar la focalización, la cobertura del programa y los mecanismos de control” (publicada el 11 de agosto de 2022); se modifica los artículos siguientes: Artículo 1.- Objeto de la Ley, Artículo 2.- De la organización del Programa del Vaso de Leche, Artículo 3.- De la utilización de los recursos, Artículo 4.- De la ración alimenticia, Artículo 6.- De los beneficiarios, Artículo 9.- De la supervisión y control y el Artículo 10.- Responsabilidades.

2.3 Bases Filosóficas

El presente trabajo de investigación se orienta a la corriente filosófica del positivismo, ya que esta corriente filosófica sostiene que todo conocimiento genuino se limita a la interpretación de los hallazgos positivos, es decir, reales, perceptibles sensorialmente y verificables, la información derivada de la experiencia sensorial, interpretada a través de la razón y la lógica, constituye la fuente exclusiva de todo conocimiento cierto, los datos verificados recibidos de los sentidos son conocidos como evidencia empírica; así pues, el positivismo es la evolución lógica del empirismo, esto en cuanto a que la variable satisfacción del presente estudio de investigación es un fenómeno factible el cual es medido cuantitativamente, en consecuencia, sus resultados fueron analizados para posterior contribución a la ciencia. De acuerdo con lo expuesto, es razonable suponer que el estudio se fundamenta en la filosofía positivista dado que la variable objeto de análisis tiene características que permiten evaluarlas con criterios estadísticos. Además, se utilizará el análisis estadístico para alcanzar los objetivos del estudio. En consecuencia, se distingue por su enfoque cuantitativo y la ausencia de intervención experimental.

2.4 Definición de Términos Básicos

Satisfacción del beneficiario

Según Hurtado, Vásquez y Zapata (2010), “La satisfacción del beneficiario es calidad, proceso de atención, trato adecuado al beneficiario, cuyo beneficio depende de la inquietud que tenga el beneficiario a cerca del tipo de servicio que ofrece el programa social” (p. 9).

Calidad de servicio

Para Miranda, Chamorro y Rubio (2008), “Es el servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos” (p. 241).

Desnutrición

Unicef (2022), hace referencia que “la desnutrición se produce por carencia de los nutrientes y/o micronutrientes, y además afecta gravemente al desarrollo infantil”.

Ración

Ministerio de Salud (2002), define ración como la cantidad de producto según tipo de alimento para una persona, por día.

Pobreza

Según el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, es una condición en la cual una o más personas tienen un nivel de bienestar inferior al mínimo socialmente aceptado.

Fiabilidad del servicio

Para Maqueda y Llaguno (1995), Es realizar la prestación del servicio con formalidad y exactitud, de acuerdo con las expectativas, promesas y publicidad que del servicio se han hecho.

Expectativas

Christopher, Payne y Ballantyne (1994). Las expectativas de los clientes se refieren a los deseos y necesidades de los clientes; es decir, lo que ellos piensan que debería ofrecer los productos o servicios.

Seguridad Alimentaria

Según la FAO Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (1997), citado por Suarez (2003), Es la situación en que toda persona tiene en todo

momento acceso físico y económico a suficiente alimento (p.7), Por lo tanto, la inseguridad alimentaria se relaciona con la falta de alimentos que impacta en la salud de la persona.

Abastecimiento

La provisión es una etapa crucial en la Cadena de Suministro, que engloba los procesos comerciales, el personal, la organización, la tecnología y la infraestructura física requerida para transformar materias primas en productos y servicios que se proporcionan y distribuyen a los usuarios para satisfacer sus necesidades.

Proceso de Almacenamiento:

El almacenaje constituye una etapa técnica del proceso de aprovisionamiento, responsable de la disposición temporal de los bienes en un lugar físico designado con el fin de resguardarlos y transportarlos, ya sea de manera temporal o permanente, a aquellos que los necesitan. Este procedimiento abarca distintas fases como la recepción, verificación y control de calidad, almacenamiento, registro, control y protección de los bienes.

Programación:

MIDIS (2017), Este proceso comprende las siguientes actividades:

- Determinación de necesidades.
- Consolidación de necesidades.
- Formulación del plan anual de contrataciones.
- Ejecución de la programación.
- Evaluación de la programación.

Distribución

Se trata de un conjunto de actividades de carácter técnico y administrativo que culmina en la gestión de almacenes para asegurar la entrega de los bienes o servicios solicitados y satisfacer las necesidades del usuario. Zorrilla & Torres (1992)

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS

MIDIS (2017), es responsable de la elaboración y gestión de registros y bases de datos de los Programas Sociales, así como de la identificación, selección y registro de beneficiarios. La Dirección General de Gestión de Usuarios (DGGU) en el MIDIS tiene la responsabilidad de supervisar el Registro Nacional de Usuarios de los Programas Sociales.

Calidad de servicio

Para Miranda, Chamorro y Rubio (2008). La calidad de servicio es aquella que la define como el servicio que responde a las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos (p. 241).

Expectativas

Para, Christopher, Payne y Ballantyne (1994). Las expectativas de los clientes se refieren a los deseos y necesidades de los clientes; es decir, lo que ellos piensan que debería ofrecer los productos o servicios.

Satisfacción del cliente

Kotler (2002), lo define como “Satisfacción del cliente se refiere a las sensaciones de placer o de percepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas.” (p. 21).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis General

No se determinó hipótesis general, porque el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo observacional.

2.5.2 Hipótesis Específicas

No se determinaron hipótesis específicas, porque el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo observacional.

2.6 Operacionalización de las Variables

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <p>Satisfacción de los beneficiarios</p> <p>Kotler (2005) menciona que “la satisfacción es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.</p> | Calidad Del Servicio | Eficacia | 1,2,3,4,5,6,7,8,9 |
| | | Expectativas | |
| | | Conocimientos brindados | |
| | | Calidad de Productos | |
| | | Desempeño | |
| | | Entrega correcta y oportunamente | |
| | | Gestión del servicio | |
| | | Asistencia técnica | |
| | Percepción | 10,11,12,13 | |
| | Atención | | Atención brindada por parte del personal |
| | | | Eficiencia y rapidez en la atención |
| | | | Amabilidad y cortesía del personal |
| | | Resolución efectiva de problemas y quejas | |
| | Cumplimiento De Promesas | Cumplimiento de plazos establecidos | 14,15,16,17,18,19,20 |
| | | Nivel nutricional y calidad de vida | |
| | | Fiabilidad en la ejecución del Programa | |
| | | Productos con los valores nutricionales mínimos establecidos | |
| | | Cobertura de grupos prioritarios | |
| | | Cumplimiento de adquisición de productos de calidad | |
| | | Distribución equitativa | |

Capítulo III

Metodología

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 *Diseño de la investigación*

Es una investigación No Experimental transversal de acuerdo con las siguientes consideraciones:

Diseño No Experimental, porque implica la observación del hecho en su condición natural, sin intervención del investigador. Sólo se describe y se analiza su incidencia en un momento dado.

En la investigación no experimental los estudios se realizan sin la manipulación de variables, donde se observan los fenómenos en su entorno natural para luego analizarlas.

Así mismo es Transversal (o transeccional), porque la recolección de los datos se realizará en un solo momento haciendo un corte en el tiempo y se evaluará en base a ello la investigación, sin evaluar la evolución futura del problema que pueda tener en la variable de estudio. (Hernández Sampieri, 2010)

3.1.2 *Tipo de investigación*

El tipo de investigación es básica, considerando al presente estudio de investigación denominado “Satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023”, su aporte en nuevos conocimientos científicos, así mismo, el presente estudio de investigación cuenta con bases teóricas siendo fundamental para el respaldo del presente trabajo de investigación.

3.1.3 Nivel de investigación

El presente estudio de investigación es de nivel descriptivo, de corte transversal porque se ha descrito la variable satisfacción de los beneficiarios y sus dimensiones calidad de servicio, atención y cumplimiento de promesas.

3.1.4 Enfoque de investigación

El enfoque es cuantitativo porque la variable satisfacción de los beneficiarios, en sus resultados serán representados en tablas porcentuales, de frecuencia y figuras numéricas.

Como bien explican R. Hernández Sampieri, C. Fernández & M. P. Baptista (2010), en el enfoque cuantitativo se parte de identificar y formular un problema científico, y a seguidas una revisión de la literatura afín al tema, con la que se construye un marco teórico referencial; posteriormente –y sobre la base de esos dos aspectos– se formulan hipótesis de investigación; en estas últimas se precisan las variables fundamentales de la investigación, las que son definidas conceptual y operacionalmente.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población estudiada en la investigación estuvo constituida por un total de 161 beneficiarios correspondiente al Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor, Provincia de Huaura, Región Lima, periodo 2023.

3.2.2 Muestra

Tipo de muestreo

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

N: Tamaño de la población

E: Margen de error (porcentaje expresado con decimales) Z: Grado de confianza

Q & P: Grado de probabilidad que suceda o no el proceso

Aplicando la fórmula de muestra ajustada se obtiene como resultado:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(161)}{(0.05)^2(161 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{154.6244}{1.3604} = 113.660982064 = 114$$

Esto significa que el tamaño mínimo de muestra requerida debe de ser de 114 beneficiarios.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

3.3.1 Técnica

Observación: Esta técnica permitirá conocer la respuesta cognitiva ante la adquisición de un bien o servicio en cuanto al nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor, tal cual se presenta la realidad, de manera directa, haciendo uso de los sentidos, donde obtendremos información.

Encuesta: Permite estructurar algunos conjuntos de preguntas en base al estudio, para conocer la opinión de los participantes en la investigación.

3.3.2 Instrumento

Cuestionario: Que, permitió el recojo de la información en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor.

García, M. (1999) define que “es una técnica de investigación en el cual utilizan procesos homogéneos consistente en preguntas, cuyo objetivo es adquirir mediciones cuantitativas de gran variedad”.

3.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información

Haremos uso de la estadística descriptivo para dar a conocer los resultados de la investigación a través de la presentación de tablas y figuras que resume el nivel de satisfacción de los datos obtenidos.

Asimismo, utilizaremos el programa SPSS V24 y Microsoft Excel con el objetivo de presentar y analizar la información obtenida

Capítulo IV

Resultados

4.1 Análisis de Resultados

Calidad de servicio

Tabla 1

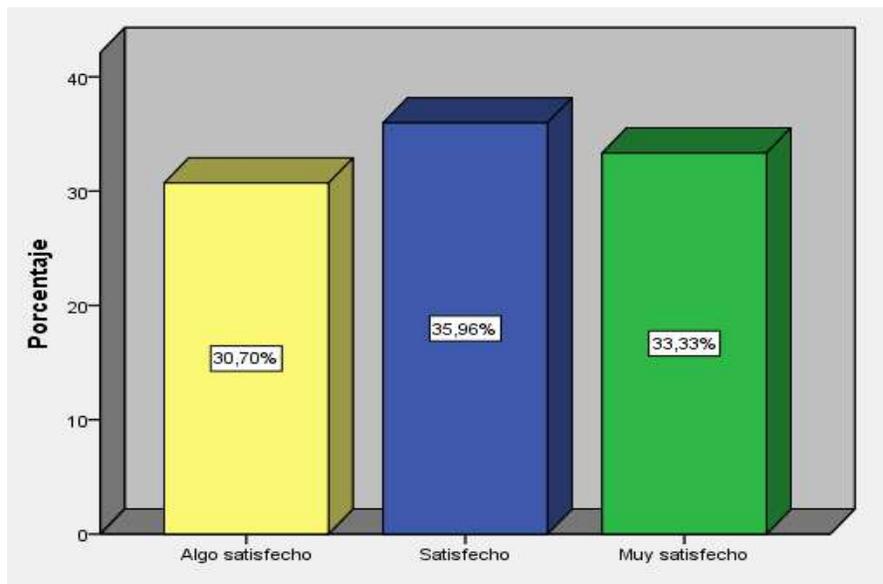
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la eficacia del servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Algo satisfecho | 35 | 30,7 | 30,7 | 30,7 |
| Satisfecho | 41 | 36,0 | 36,0 | 66,7 |
| Muy satisfecho | 38 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 1

Resultados de la dimensión calidad de servicio



Interpretación: En la tabla 1 y figura 1 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 30,7% indicaron estar algo satisfechos con la eficacia del servicio prestado por la municipalidad,

el 36% se sintieron satisfechos, así mismo; el 33,3% muy satisfechos. Por otra parte, ningún beneficiario se sintió poco satisfecho.

Tabla 2

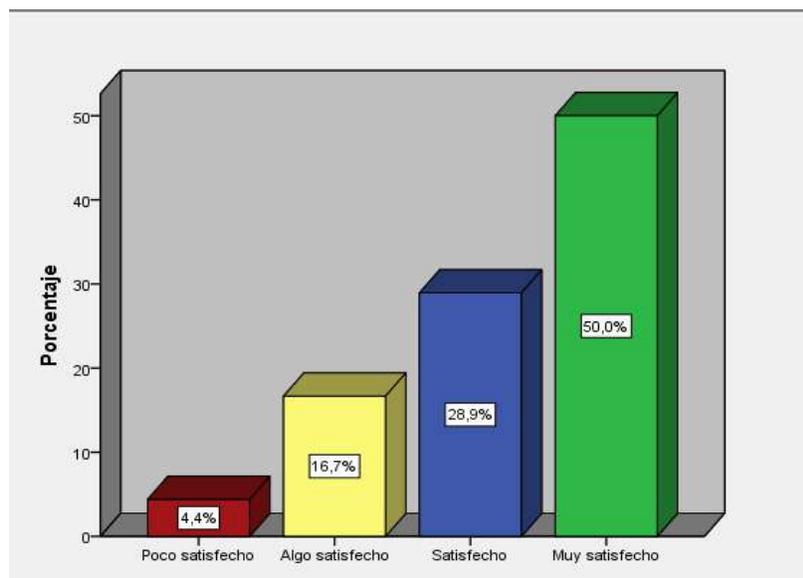
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de expectativas de calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 5 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| Algo satisfecho | 19 | 16,7 | 16,7 | 21,1 |
| Satisfecho | 33 | 28,9 | 28,9 | 50,0 |
| Muy satisfecho | 57 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 2

Resultados de la dimensión calidad de servicio



Interpretación: En la tabla 2 y figura 2 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 4,4% se sienten poco satisfechos en cuanto al cumplimiento de expectativas de calidad de

servicio del programa del vaso de leche de la municipalidad, el 16,7% sienten algo de satisfacción, el 28,9% se encontraron satisfechos y la mitad de los beneficiarios 50% se sintieron muy satisfechos.

Tabla 3

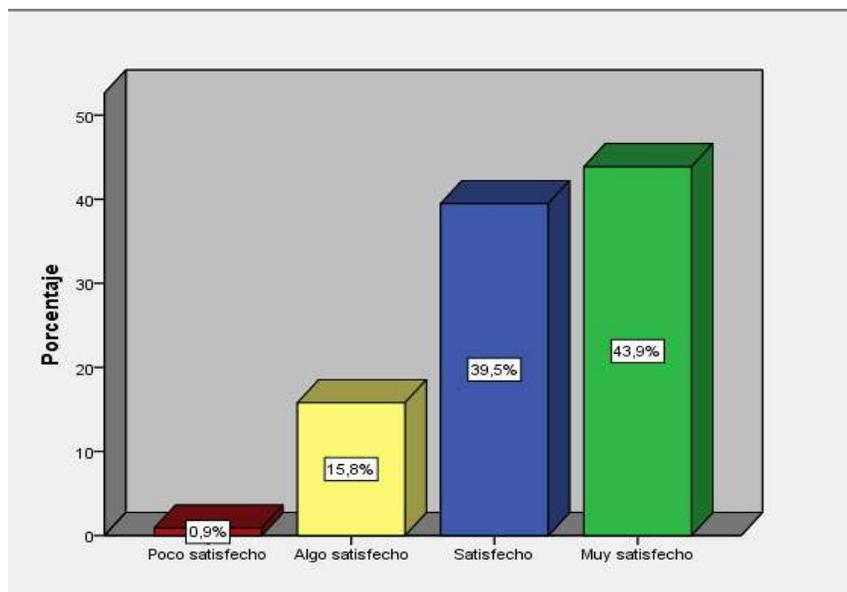
¿Qué tan satisfecho se encuentra con los conocimientos brindados por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio brindado?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 1 | 0,9 | 0,9 | 0,9 |
| Algo satisfecho | 18 | 15,8 | 15,8 | 16,7 |
| Satisfecho | 45 | 39,5 | 39,5 | 56,1 |
| Muy satisfecho | 50 | 43,9 | 43,9 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 3

Resultados de la dimensión calidad de servicio



Interpretación: En la tabla 3 y figura 3 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 0,9% se encuentran poco satisfechos con los conocimientos brindados por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio brindado, por otra parte; el 15,8% algo satisfechos, el 39,5% satisfechos y el 43,9% respondieron estar muy satisfechos.

Tabla 4

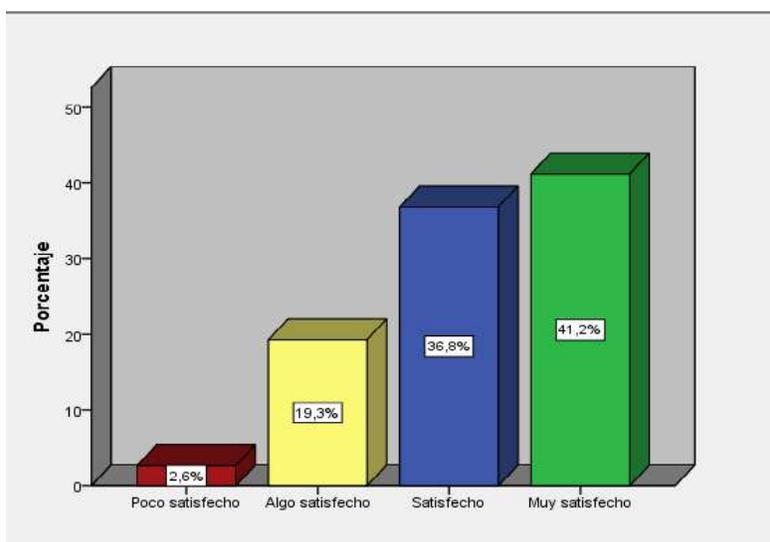
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio en cuanto a la calidad de productos del Programa del Vaso de Leche que le brinda la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 3 | 2,6 | 2,6 | 2,6 |
| Algo satisfecho | 22 | 19,3 | 19,3 | 21,9 |
| Satisfecho | 42 | 36,8 | 36,8 | 58,8 |
| Muy satisfecho | 47 | 41,2 | 41,2 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 4

Resultados de la dimensión calidad de servicio



Interpretación: En la tabla 4 y figura 4 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 2,6% se sintieron poco satisfechos con el servicio en cuanto a la calidad de productos del Programa del Vaso de Leche que le brinda la Municipalidad, por otra parte; el 19,3% algo satisfechos, el 36,8% satisfechos y el 41,2% muy satisfechos.

Tabla 5

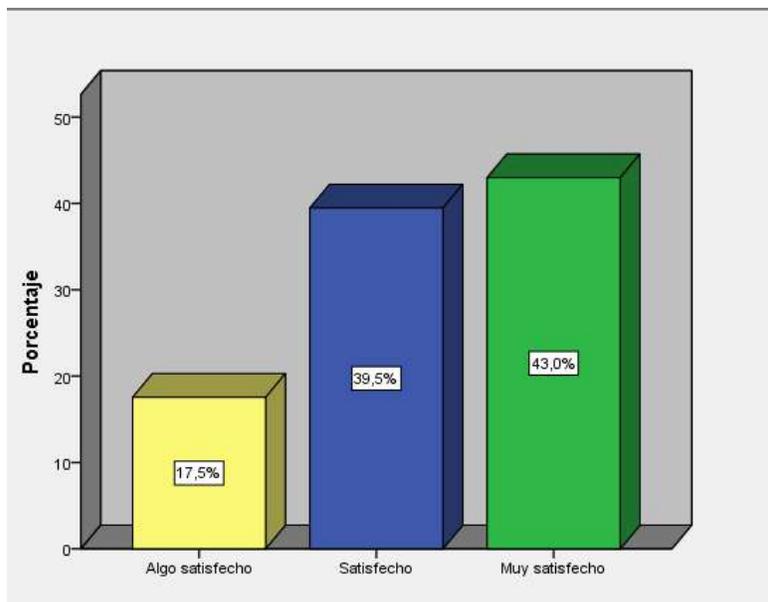
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño en cuanto al servicio brindado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Algo satisfecho | 20 | 17,5 | 17,5 | 17,5 |
| Satisfecho | 45 | 39,5 | 39,5 | 57,0 |
| Muy satisfecho | 49 | 43,0 | 43,0 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 5

Resultados de la dimensión calidad de servicio



Interpretación: En la tabla 5 y figura 5 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 17,5% se sienten algo satisfechos con el desempeño en cuanto al servicio brindado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, así mismo; el 39,5% respondieron estar satisfechos y el 43% muy satisfechos.

Tabla 6

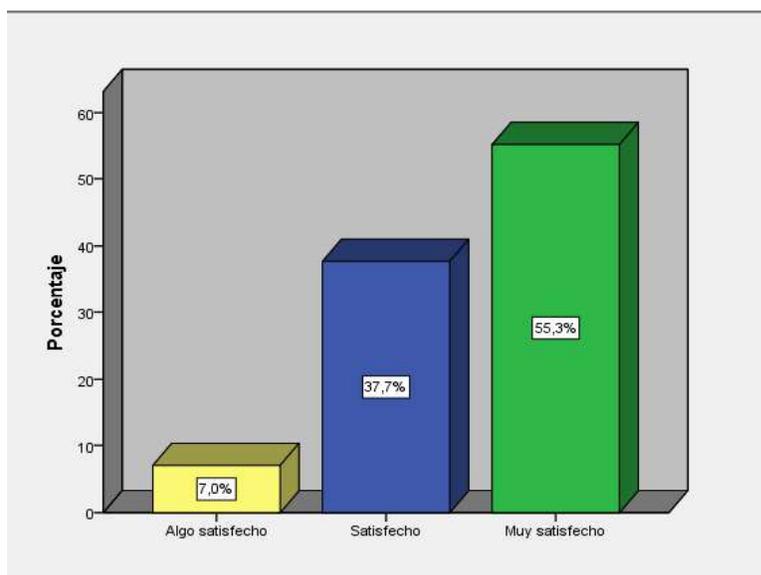
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la entrega correcta y oportunamente el servicio acordado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Algo satisfecho | 8 | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| Satisfecho | 43 | 37,7 | 37,7 | 44,7 |
| Muy satisfecho | 63 | 55,3 | 55,3 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 6

Resultados de la dimensión calidad de servicio



Interpretación: En la tabla 6 y figura 6 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 7% se sienten algo satisfechos con la entrega correcta y oportunamente el servicio acordado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, el 37,7% satisfechos y el 55,3% muy satisfechos.

Tabla 7

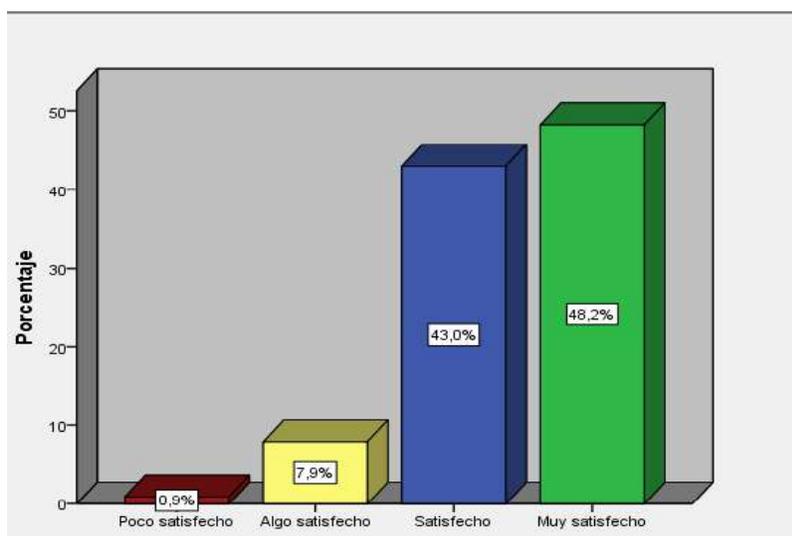
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la gestión de servicio del Programa del Vaso de la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 1 | 0,9 | 0,9 | 0,9 |
| Algo satisfecho | 9 | 7,9 | 7,9 | 8,8 |
| Satisfecho | 49 | 43,0 | 43,0 | 51,8 |
| Muy satisfecho | 55 | 48,2 | 48,2 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 7

Resultados de la dimensión calidad de servicio



Interpretación: En la tabla 7 y figura 7 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 0,9% se sienten poco satisfechos con la gestión de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, el 7,9% algo satisfechos, el 43% satisfechos y el 48,2% muy satisfechos.

Tabla 8

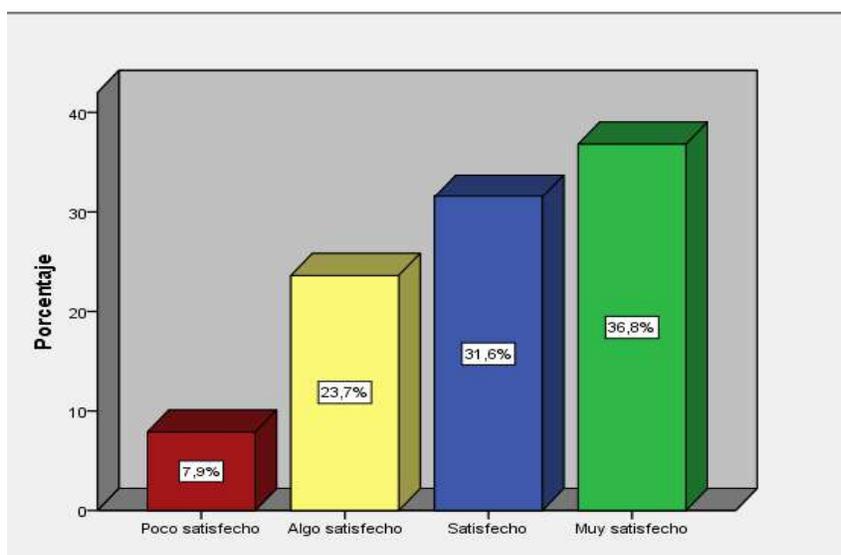
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asistencia técnica que le brinda la Municipalidad en referencia a la ejecución del Programa del Vaso de Leche en relación al servicio que le brinda la entidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 9 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| Algo satisfecho | 27 | 23,7 | 23,7 | 31,6 |
| Satisfecho | 36 | 31,6 | 31,6 | 63,2 |
| Muy satisfecho | 42 | 36,8 | 36,8 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 8

Resultados de la dimensión calidad de servicio



Interpretación: En la tabla 8 y figura 8 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche el 7,9% se encuentra poco satisfecho con la asistencia técnica que le brinda la Municipalidad en referencia a la ejecución del Programa del Vaso de Leche en relación al servicio que le brinda la entidad, por otra parte; el 23,7% se encuentra algo satisfecho, no obstante, el 31,6% se encuentra satisfecho, y el 36,8% se encuentra muy satisfecho.

Tabla 9

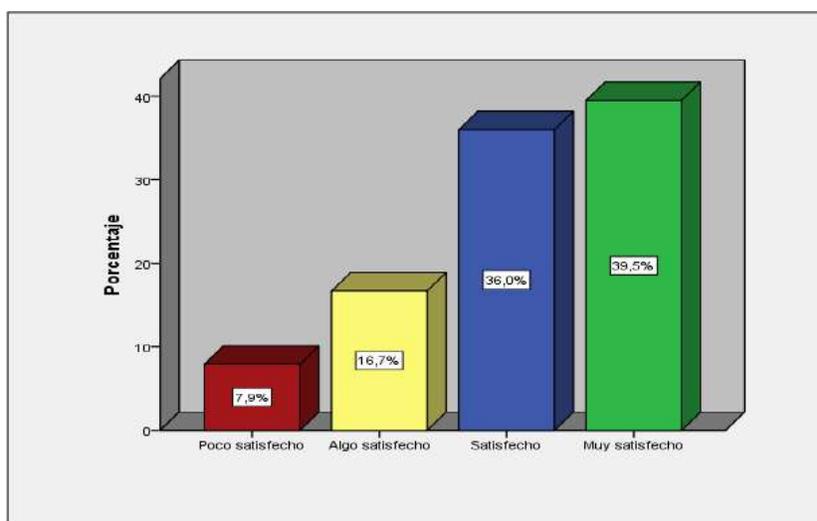
¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación con su percepción de calidad de los productos del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio que le brinda la entidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 9 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| Algo satisfecho | 19 | 16,7 | 16,7 | 24,6 |
| Satisfecho | 41 | 36,0 | 36,0 | 60,5 |
| Muy satisfecho | 45 | 39,5 | 39,5 | 100,0 |
| Total | 114 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 9

Resultados de la dimensión calidad de servicio



Interpretación: En la tabla 9 y figura 9 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 7,9% se sienten poco satisfechos en relación a su percepción de calidad de los productos del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio que le brinda la entidad, por otra parte; el 16,7% algo satisfecho, el 36% satisfecho y el 39,5% muy satisfecho.

Atención

Tabla 10

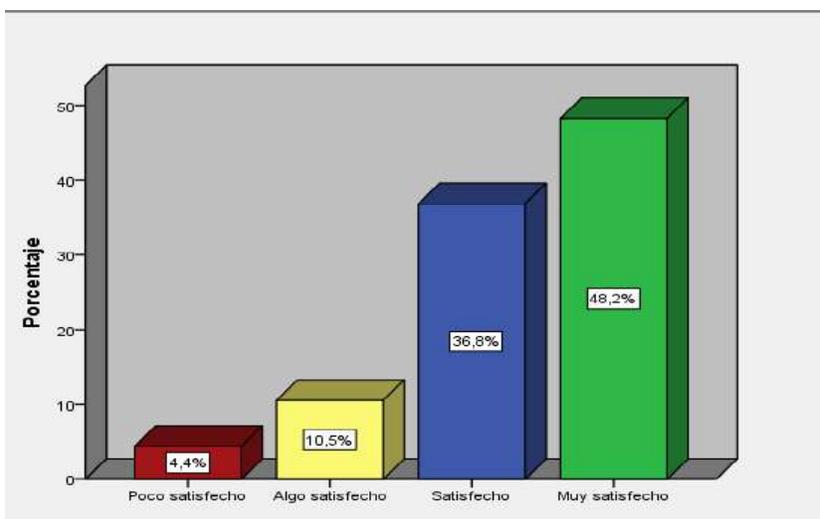
¿Cómo se siente con la atención brindada por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 5 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| Algo satisfecho | 12 | 10,5 | 10,5 | 14,9 |
| Satisfecho | 42 | 36,8 | 36,8 | 51,8 |
| Muy satisfecho | 55 | 48,2 | 48,2 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 10

Resultados de la dimensión atención



Interpretación: En la tabla 10 y figura 10 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 4,4% se sienten poco satisfechos con la atención brindada por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, por otra parte; 10,5% algo satisfecho, el 36,8% satisfecho y el 48,2% muy satisfecho.

Tabla 11

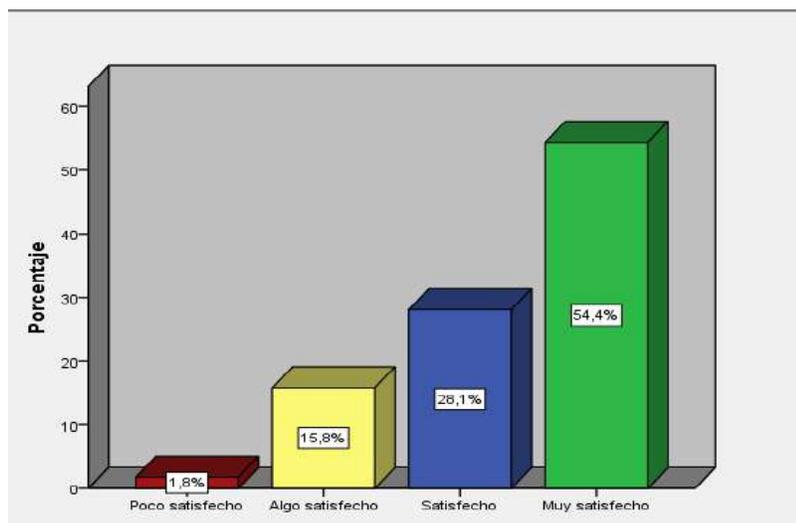
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la eficiencia y rapidez en la atención de entrega de los productos por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de leche de la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 2 | 1,8 | 1,8 | 1,8 |
| Algo satisfecho | 18 | 15,8 | 15,8 | 17,5 |
| Satisfecho | 32 | 28,1 | 28,1 | 45,6 |
| Muy satisfecho | 62 | 54,4 | 54,4 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 11

Resultados de la dimensión atención



Interpretación: En la tabla 11 y figura 11 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 1,8% se sienten poco satisfechos en cuanto a la eficiencia y rapidez en la atención de entrega de los productos por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, por otra parte; el 15,8% algo satisfecho, el 28,1% satisfecho y el 54,4% muy satisfecho.

Tabla 12

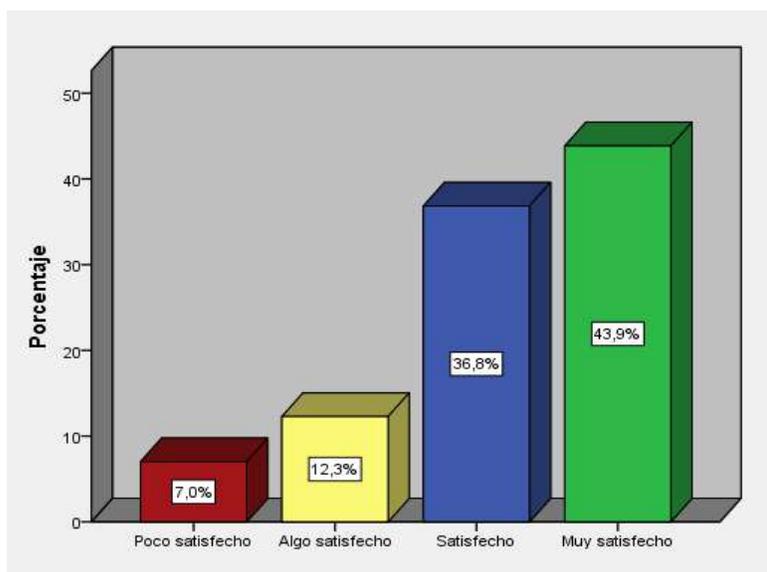
¿Qué tan satisfecho se siente con la amabilidad y cortesía del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 8 | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| Algo satisfecho | 14 | 12,3 | 12,3 | 19,3 |
| Satisfecho | 42 | 36,8 | 36,8 | 56,1 |
| Muy satisfecho | 50 | 43,9 | 43,9 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 12

Resultados de la dimensión atención



Interpretación: En la tabla 12 y figura 12 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 7% se sienten poco satisfechos con la amabilidad y cortesía del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, por otra parte; el 12,3% algo satisfechos, el 36,8% satisfechos y el 43,9% muy satisfechos.

Tabla 13

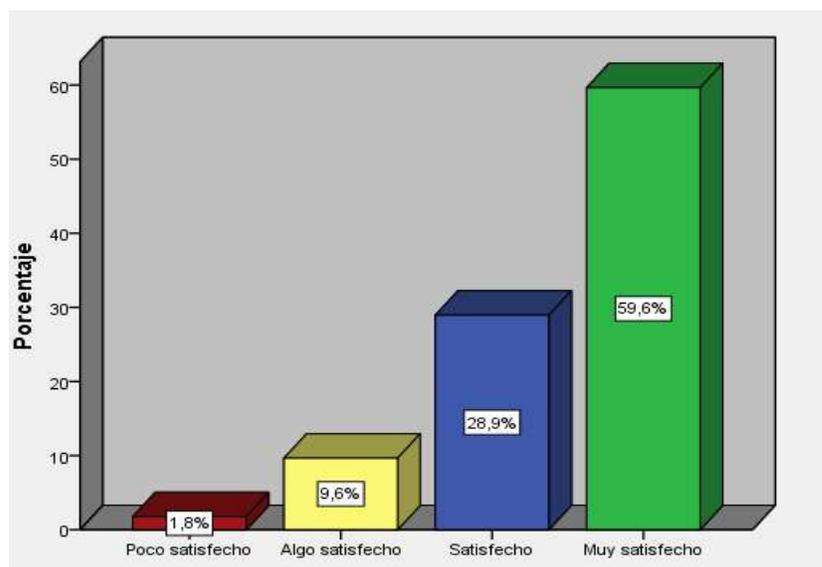
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la resolución efectiva de problemas y quejas por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 2 | 1,8 | 1,8 | 1,8 |
| Algo satisfecho | 11 | 9,6 | 9,6 | 11,4 |
| Satisfecho | 33 | 28,9 | 28,9 | 40,4 |
| Muy satisfecho | 68 | 59,6 | 59,6 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 13

Resultados de la dimensión atención



Interpretación: En la tabla 13 y figura 13 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 1,8% se sienten poco satisfechos en cuanto a la resolución efectiva de problemas y quejas por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, por otra parte; el 9,6% algo satisfechos, el 28,9% satisfechos y el 59,6% muy satisfechos.

Cumplimiento de promesas

Tabla 14

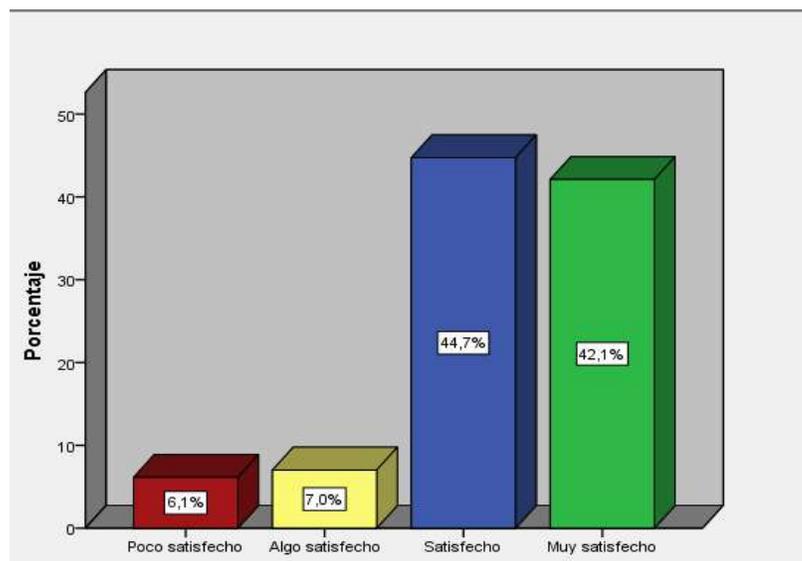
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de plazos establecidos en la entrega de productos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 7 | 6,1 | 6,1 | 6,1 |
| Algo satisfecho | 8 | 7,0 | 7,0 | 13,2 |
| Satisfecho | 51 | 44,7 | 44,7 | 57,9 |
| Muy satisfecho | 48 | 42,1 | 42,1 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 14

Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas



Interpretación: En la tabla 14 y figura 14 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 6,1% se sienten poco satisfechos en cuanto al cumplimiento de plazos establecidos en la entrega de productos, por otra parte; el 7% algo satisfechos, el 44,7% satisfechos y solo el 42,1% muy satisfechos.

Tabla 15

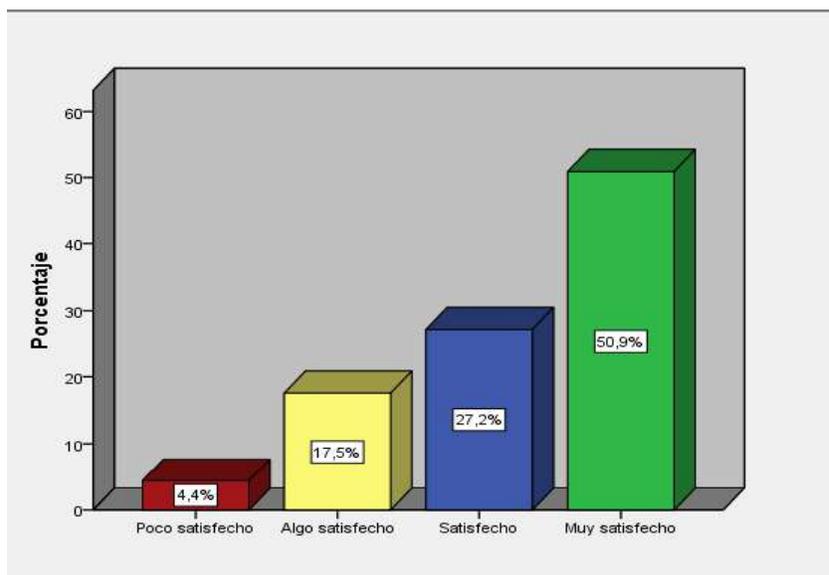
¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de mejorar el nivel nutricional y la calidad de vida de los beneficiarios?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 5 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| Algo satisfecho | 20 | 17,5 | 17,5 | 21,9 |
| Satisfecho | 31 | 27,2 | 27,2 | 49,1 |
| Muy satisfecho | 58 | 50,9 | 50,9 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 15

Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas



Interpretación: En la tabla 15 y figura 15 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 4,4% se sienten poco satisfechos en cuanto al cumplimiento de mejorar el nivel nutricional y la calidad de vida de los beneficiarios, por otra parte; el 17,5% algo satisfechos, el 27,2% satisfechos y el 50,9% muy satisfechos.

Tabla 16

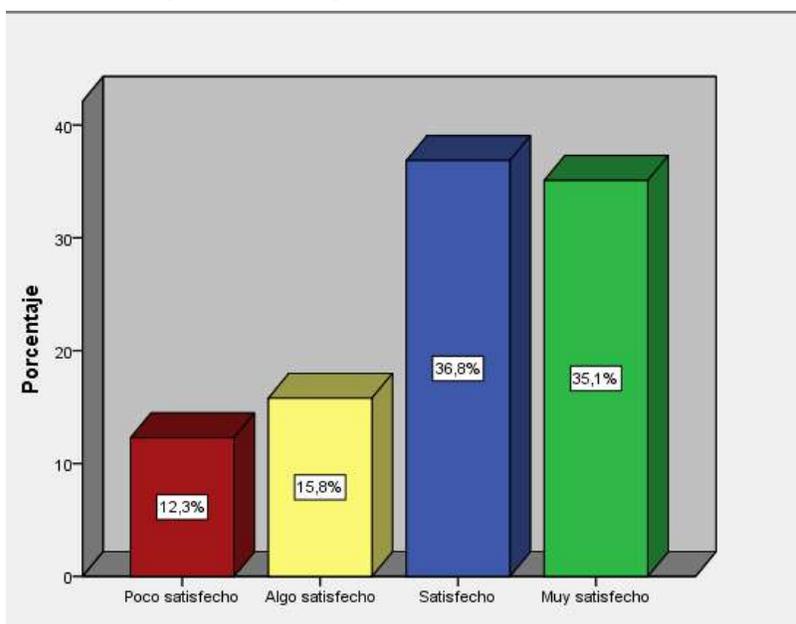
¿Cuál es su nivel de satisfacción con la fiabilidad en la ejecución del Programa del Vaso de Leche?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 14 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| Algo satisfecho | 18 | 15,8 | 15,8 | 28,1 |
| Satisfecho | 42 | 36,8 | 36,8 | 64,9 |
| Muy satisfecho | 40 | 35,1 | 35,1 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 16

Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas



Interpretación: En la tabla 16 y figura 16 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 12,3% se sienten poco satisfechos con la fiabilidad en la ejecución del Programa del Vaso de Leche, por otra parte; el 15,8% algo satisfechos, el 36,8% satisfechos y el 35,1% muy satisfechos.

Tabla 17.

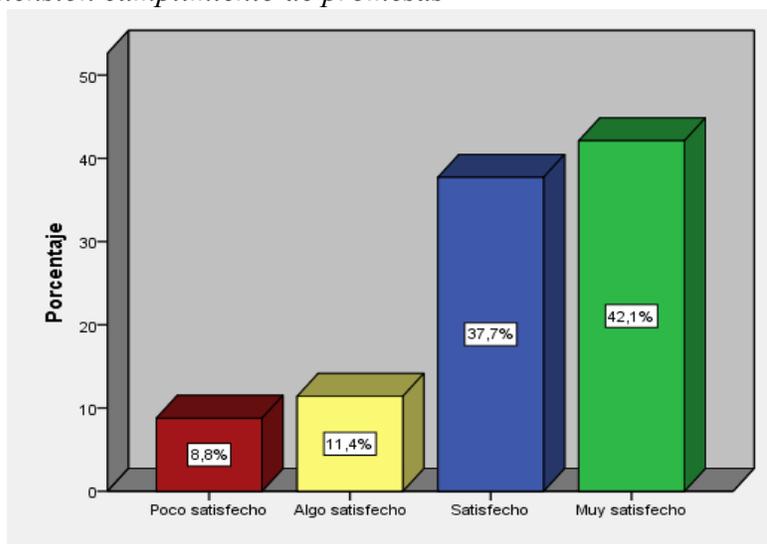
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos con los valores nutricionales mínimos establecidos en la Resolución Ministerial N.º 711-2002-SA/DM?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 10 | 8,8 | 8,8 | 8,8 |
| Algo satisfecho | 13 | 11,4 | 11,4 | 20,2 |
| Satisfecho | 43 | 37,7 | 37,7 | 57,9 |
| Muy satisfecho | 48 | 42,1 | 42,1 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 17

Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas



Interpretación: En la tabla 17 y figura 17 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 8,8% se sienten poco satisfechos en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos con los valores nutricionales mínimos establecidos en la Resolución Ministerial N.º 711-2002-SA/DM, por otra parte; el 11,4% algo satisfechos, el 37,7% satisfechos y el 42,1% muy satisfechos.

Tabla 18

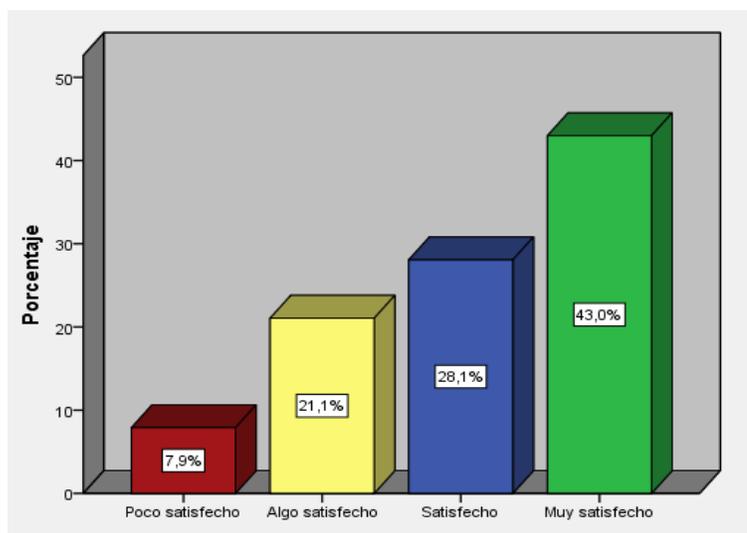
¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto al cumplimiento de cobertura a los grupos prioritarios de su comunidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 9 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| Algo satisfecho | 24 | 21,1 | 21,1 | 28,9 |
| Satisfecho | 32 | 28,1 | 28,1 | 57,0 |
| Muy satisfecho | 49 | 43,0 | 43,0 | 100,0 |
| Total | 114 | 100 | 100 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 18

Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas



Interpretación: En la tabla 18 y figura 18 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 7,9% se sienten poco satisfechos en cuanto al cumplimiento de cobertura a los grupos prioritarios de su comunidad, por otra parte; el 21,1% algo satisfechos, el 28,1% satisfechos y el 43% muy satisfechos.

Tabla 19

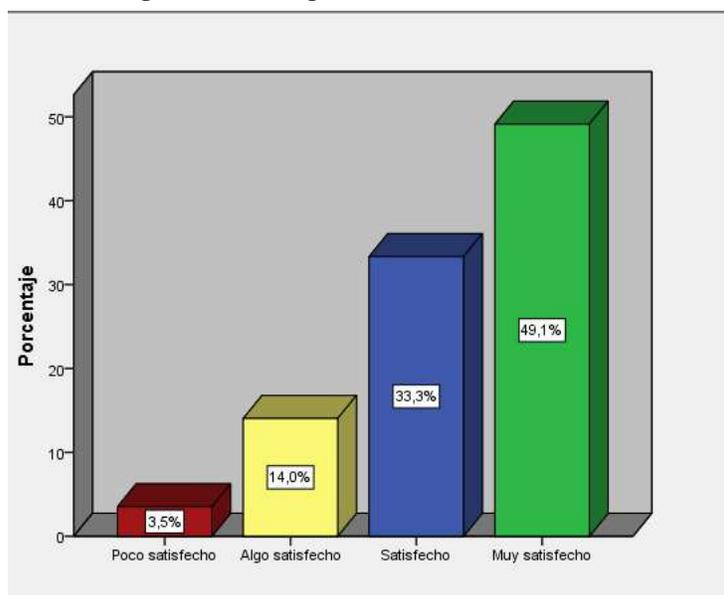
¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos de calidad que le proporciona la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 4 | 3,5 | 3,5 | 3,5 |
| Algo satisfecho | 16 | 14,0 | 14,0 | 17,5 |
| Satisfecho | 38 | 33,3 | 33,3 | 50,9 |
| Muy satisfecho | 56 | 49,1 | 49,1 | 100,0 |
| Total | 114 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 19

Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas



Interpretación: En la tabla 19 y figura 19 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 3,5% se sienten poco satisfechos en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos de calidad que le proporciona la Municipalidad, por otra parte; el 14% algo satisfechos, el 33,3% satisfechos y el 49,1% muy satisfechos.

Tabla 20

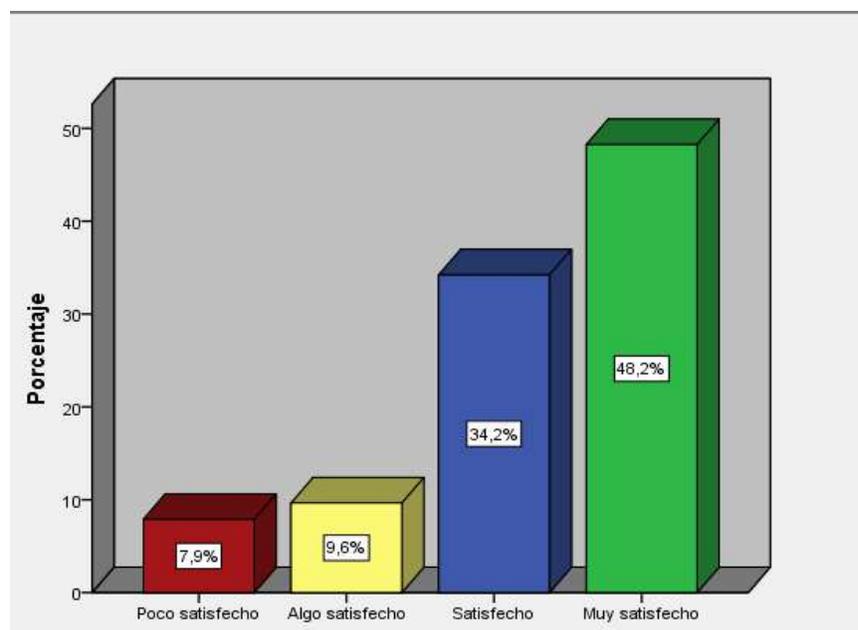
¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de distribución equitativa de productos que le proporciona la Municipalidad?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho | 9 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| Algo satisfecho | 11 | 9,6 | 9,6 | 17,5 |
| Satisfecho | 39 | 34,2 | 34,2 | 51,8 |
| Muy satisfecho | 55 | 48,2 | 48,2 | 100,0 |
| Total | 114 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Base de datos del SPSS.

Figura 20

Resultados de la dimensión cumplimiento de promesas



Interpretación: En la tabla 20 y figura 20 se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 7,9% se sienten poco satisfechos con el cumplimiento de distribución equitativa de productos que le proporciona la Municipalidad, por otra parte; el 9,6% algo satisfechos, el 34,2 satisfechos y el 48,2 muy satisfechos.

4.2 Contratación de Hipótesis

No se realizó contrastación de hipótesis, porque no sean determinado las mismas, ya que; el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo observacional.

Capítulo V

Discusión

5.1 Discusión de Resultados

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor- Huaura, 2023.

Motivo por el cual se presenta el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor según las dimensiones de calidad del servicio, atención, cumplimiento de promesas; el cual fue abordado por el cuestionario. Podemos Inferir lo siguiente:

Se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 30,7% indicaron estar algo satisfechos con la eficacia del servicio prestado por la municipalidad, el 36% se sintieron satisfechos, así mismo; el 33,3% muy satisfechos. Por otra parte, ningún beneficiario se sintió poco satisfecho.

Con respecto, a la calidad de servicio, se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 2,6% se sintieron poco satisfechos con el servicio en cuanto a la calidad de productos del Programa del Vaso de Leche que le brinda la Municipalidad, por otra parte; el 19,3% algo satisfechos, el 36,8% satisfechos y el 41,2% muy satisfechos.

Con la atención de los servicios, podemos decir que se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 2,6% se sintieron poco satisfechos con el servicio en cuanto a la calidad de productos del Programa del Vaso de Leche que le brinda la Municipalidad, por otra parte; el 19,3% algo satisfechos, el 36,8% satisfechos y el 41,2% muy satisfechos.

Paralelamente a ello, Los antecedentes internacionales y nacionales revisados en el proyecto de tesis muestran una variedad de enfoques para evaluar la satisfacción en diferentes contextos, como bibliotecas universitarias y programas sociales. Por ejemplo, el estudio realizado en la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas en Cuba destacó un alto nivel de satisfacción entre los usuarios de la biblioteca, lo cual se atribuyó a la calidad de los servicios prestados. Similarmente, la investigación sobre la satisfacción laboral y su relación con la productividad en una Municipalidad Distrital de Buenos Aires, 2017, encontró una correlación positiva entre estas variables, sugiriendo que la satisfacción puede influir significativamente en los resultados de un programa o servicio.

Estos antecedentes sugieren que la satisfacción de los beneficiarios es un indicador clave del éxito de un programa y puede tener implicaciones directas en su efectividad y en la percepción de calidad por parte de los usuarios. Por lo tanto, es razonable suponer que el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche tiene un impacto similar en la percepción de la calidad del programa y en su éxito general.

Esto se contrasta con nuestra tesis al observarse que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 2,6% se sintieron poco satisfechos con el servicio en cuanto a la calidad de productos del Programa del Vaso de Leche que le brinda la Municipalidad, por otra parte; el 19,3% algo satisfechos, el 36,8% satisfechos y el 41,2% muy satisfechos.

De igual manera, nuestro marco teórico del proyecto se basó en la teoría de calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry, que enfatiza la importancia de las expectativas y percepciones de los clientes para evaluar la satisfacción. Esta teoría es particularmente relevante para el estudio, ya que permite una comprensión profunda de cómo las expectativas de los

beneficiarios del Programa del Vaso de Leche se alinean con sus percepciones reales del servicio recibido.

Al aplicar esta teoría al contexto del Programa del Vaso de Leche, se puede discutir que cualquier discrepancia entre lo que los beneficiarios esperan del programa y lo que realmente experimentan puede influir significativamente en su nivel de satisfacción. Por lo tanto, identificar y comprender estas discrepancias es crucial para mejorar la calidad del servicio y, en última instancia, la satisfacción de los beneficiarios.

Esto se evidencia con el desempeño del servicio brindado donde se observa que de los 114 beneficiarios del vaso de leche 17,5% se sienten algo satisfechos con el desempeño en cuanto al servicio brindado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, así mismo; el 39,5% respondieron estar satisfechos y el 43% muy satisfechos.

Por lo tanto, de un lado, podemos inferir que esta discusión integra los antecedentes investigativos y el marco teórico para subrayar la importancia de evaluar y entender la satisfacción de los beneficiarios en programas sociales como el Programa del Vaso de Leche. Los antecedentes sugieren que la satisfacción es un componente crítico del éxito de estos programas, mientras que el marco teórico proporciona una herramienta valiosa para analizar y mejorar la calidad del servicio. En esa medida, este estudio contribuye al cuerpo de conocimiento existente al ofrecer una evaluación detallada de la satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche, lo que podría informar estrategias de mejora y optimización del programa. Del otro lado, se corrobora nuestros objetivo general y específicos.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

1. De acuerdo con el objetivo general que fue identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023, hallamos que de los 114 beneficiarios, el 80% manifiesta sentirse entre satisfecho y muy satisfecho con la calidad del servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, el 85% indican estar entre satisfecho y muy satisfecho con la atención brindada y el 87 % señala sentirse entre satisfecho y muy satisfecho con el cumplimiento de promesas por parte del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad. Por lo tanto, se concluye que hay un nivel de satisfacción considerable con la implementación y ejecución del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor.

2. En el primer objetivo específico se identificó que el 69% de los beneficiarios se encuentra satisfecho respecto a la eficacia del servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, el 79% se encuentra satisfecho en relación al cumplimiento de las expectativas que ellos tienen respecto a la calidad del servicio del Programa del Vaso de Leche, un 83% se encuentra satisfecho con los conocimientos brindados por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche, también respecto a la calidad de productos del Programa del Vaso de Leche existe una alta satisfacción conforme al 78%, además, un 83 % se manifiesta satisfecho con el desempeño en cuanto al servicio brindado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, así mismo, un 93% se perciben una alta satisfacción con la entrega correcta y oportuna del servicio acordado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche, a su vez, el 91% se encuentra

satisfecho con la gestión del servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, además, el 68% está satisfecho con la asistencia técnica que le brinda la Municipalidad en referencia a la ejecución del Programa del Vaso de Leche, por último, un 76% se siente satisfecho respecto a la calidad de los productos y servicio que brinda el Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad.

3. En el segundo objetivo específico se identificó que el 85% se siente satisfecho con la atención brindada por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, el 83% se encuentra satisfecho en cuanto a la eficiencia y rapidez en la atención de entrega de los productos por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, un 81% se manifiesta satisfecho en relación a la amabilidad y cortesía del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad, por último, el 89% indica encontrarse satisfecho con la resolución efectiva de problemas y quejas por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad.

4. En el tercer objetivo específico se halló que el 87% se siente satisfecho en cuanto al cumplimiento de plazos establecidos en la entrega de productos, el 78% se encuentra satisfecho respecto al cumplimiento de mejorar el nivel nutricional y la calidad de vida de los beneficiarios, además, un 72% manifiestan satisfacción con la fiabilidad en la ejecución del Programa del Vaso de Leche, a su vez, un 80% se encuentra satisfecho en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos con los valores nutricionales mínimos establecidos en la Resolución Ministerial N.º 711- 2002-SA/DM, el 81% se encuentra satisfecho respecto al cumplimiento de cobertura a los grupos prioritarios de su comunidad, así mismo, el 82% se encuentra satisfecho en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos de calidad que le proporciona la Municipalidad, por

último, el 82% se siente satisfecho con el cumplimiento de distribución equitativa de productos que le proporciona la Municipalidad.

6.2 Recomendaciones

1. Mejoras Basadas en la Retroalimentación: Basándose en los niveles de satisfacción identificados, se recomienda que la Municipalidad Distrital de Santa Leonor implemente mejoras en el Programa del Vaso de Leche. Esto podría incluir mejoras en la calidad del servicio, la eficiencia en la atención y el cumplimiento de las promesas hechas a los beneficiarios.

2. Seguimiento Continuo: Se sugiere establecer un mecanismo de seguimiento y evaluación continua de la satisfacción de los beneficiarios. Esto permitirá a la municipalidad hacer ajustes oportunos y asegurar que el programa siga siendo relevante y efectivo para la comunidad.

3. Ampliación del Estudio: Se recomienda realizar estudios similares en otros programas sociales y en diferentes localidades. Esto no solo ayudará a mejorar la gestión de estos programas a nivel local, sino que también contribuirá a una comprensión más amplia de los factores que influyen en la satisfacción de los beneficiarios de programas sociales en diferentes contextos.

Capítulo VII

Referencias

7.1 Referencias documentales

Boy, L. (2019). *Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37835>

Castillo, E., Marin, S., Álvarez, N. y Martín, A. (2016). *Nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de las Tunas*. Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta.

<http://revzoilomarinaldo.sld.cu/index.php/zmv/article/view/860>

Esteban, V. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herrera, C. (2019). *Satisfacción del Programa vaso de Leche en las Socias de la Directiva de los Comités del Programa Vaso de Leche del Distrito Catacaos, Piura - 2018*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37944/Herrera_RCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Landa, D. (2018). *Programa Social Vaso de leche y participación comunitaria en el Centro Poblado Pampa San Alejo – Barranca 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/425>

Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de Buenos Aires, 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_cde217f9d166ea1708f9b751395dcd5/Details

Padilla, D. (2022). *Satisfacción de los beneficiarios del programa de Vaso de Leche” de Coishco-Ancash, 2022*. Repositorio de la UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104191>

Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Ramos, Z. (2016). *Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el centro de salud San Antonio periodo 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Moquegua.

<https://repositorio.unam.edu.pe/items/8e0042df-271e-4d56-8e9c-70926ad55a07>

Villanueva, L. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche (PVL) en el distrito de Tocache, región San Martín*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva.

<https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/1579>

7.2 Referencias electrónicas

CEPAL (1998). Gestión de programas sociales en América Latina. ONU.

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/6255-gestion-programas-sociales-america-latina>

Ley N° 24059 (1985). Ley que crea el Programa del vaso de Leche en todos los Municipios

Provinciales de la República (4 de enero de 1985).

<https://www2.congreso.gob.pe/sicr/tradocestproc/clproley2001.nsf/pley/8A2123BD2E88338A05256DD700748C9A?opendocument>

Ley N° 25307(1991). Ley que Declara prioritario interés nacional la labor de clubes de madres, comités de Vaso de Leche, comedores populares autogestionarios y otras organizaciones sociales de base. (15 de febrero de 1991).

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256927-25307>

Ley N° 27470(2001). Ley que Establece Normas Complementarias para la Ejecución del Programa

del Vaso de Leche. (18 de mayo de 2001). <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/229432-27470>

Ley 31554 (2022). “Ley que modifica la ley 27470, ley que establece normas complementarias para la ejecución del programa del vaso de leche a fin de mejorar la focalización, la cobertura del programa y los mecanismos de control”.

<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2094623-2>

ANEXOS

Anexo 1. *Matriz de consistencia*

| Satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023. | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variable | Dimensiones e Indicadores | Metodología |
| Problema general: | Objetivo general: | Hipótesis | Variable | Dimensiones: Calidad de Servicio: <ul style="list-style-type: none"> ● Eficacia del servicio ● Gestión de servicio del Programa ● Percepción de la calidad de servicio ● Conocimientos brindados Atención de los beneficiarios: <ul style="list-style-type: none"> ● Atención brindada por parte del personal ● Eficiencia y rapidez en la atención ● Amabilidad y cortesía del personal ● Resolución efectiva de problemas y quejas | Tipo de investigación: Básica. Nivel de Investigación Descriptivo. Diseño: Estudio no experimental y de corte transversal. |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023? | Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023. | | | | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | | | | |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023? | Identificar el nivel de satisfacción en la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023. | No aplica | Satisfacción de los beneficiarios | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023?</p> | <p>Identificar el nivel de satisfacción en la atención de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023.</p> | | | <p>Cumplimiento de Promesas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de plazos establecidos ● Nivel nutricional y calidad de vida ● Fiabilidad en la ejecución del Programa ● Cumplimiento de promesas y entrega de productos | <p>Población:</p> <p>Participación en el estudio de 161 beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor.</p> |
| <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en el cumplimiento de promesas de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023?</p> | <p>Identificar el nivel de satisfacción en el cumplimiento de promesas de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023.</p> | | | | <p>Muestra:</p> <p>114 beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario elaborado por el investigador</p> |

Anexo 2 Instrumento(s) para la toma de datos



Cuestionario

Satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche

CASTILLO SANCHEZ MARTHA (2024)

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor.

Instrucciones: A continuación, usted deberá seleccionar una de las opciones que se le presentará, deberá marcar con una X la opción que más se acerque a su respuesta, recuerda que tu sinceridad es muy importante, asegúrate de contestar todos los ítems y una sola opción por cada uno.

| | | | |
|-----------------------|-------------------|------------------------|------------------------|
| 4 | 3 | 2 | 1 |
| Muy Satisfecho | Satisfecho | Algo Satisfecho | Poco satisfecho |

| Ítems | Enunciados | Calificaciones | | | |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|------------------------|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Dimensión 1: Calidad del Servicio | | Muy Satisfecho | Satisfecho | Algo Satisfecho | Poco satisfecho |
| 1 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la eficacia del servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | |
| 2 | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de expectativas de calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | |
| 3 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los conocimientos brindados por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio brindado? | | | | |

| | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|------------------------|
| 4 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio en cuanto a la calidad de productos del Programa del Vaso de Leche que le brinda la Municipalidad? | | | | |
| 5 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño en cuanto al servicio brindado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | |
| 6 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la entrega correcta y oportunamente el servicio acordado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | |
| 7 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la gestión de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asistencia técnica que le brinda la Municipalidad en referencia a la ejecución del Programa del Vaso de Leche en relación al servicio que le brinda la entidad? | | | | |
| 9 | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a su percepción de calidad de los productos del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio que le brinda la entidad? | | | | |
| Dimensión 2: Atención | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | Muy Satisfecho | Satisfecho | Algo Satisfecho | Poco Satisfecho |
| 10 | ¿Cómo se siente con la atención brindada por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | |
| 11 | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la eficiencia y rapidez en la atención de entrega de los productos por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | |
| 12 | ¿Qué tan satisfecho se siente con la amabilidad y cortesía del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | |

| | | | | | |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|------------------------|
| 13 | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la resolución efectiva de problemas y quejas por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | |
| Dimensión 3: Cumplimiento de Promesas | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | Muy Satisfecho | Satisfecho | Algo Satisfecho | Poco Satisfecho |
| 14 | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de plazos establecidos en la entrega de productos? | | | | |
| 15 | ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de mejorar el nivel nutricional y la calidad de vida de los beneficiarios? | | | | |
| 16 | ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la fiabilidad en la ejecución del Programa del Vaso de Leche? | | | | |
| 17 | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos con los valores nutricionales mínimos establecidos en la Resolución Ministerial N.º 711-2002-SA/DM? | | | | |
| 18 | ¿Qué tan satisfecho se encuentra en cuanto al cumplimiento de cobertura a los grupos prioritarios de su comunidad? | | | | |
| 19 | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos de calidad que le proporciona la Municipalidad? | | | | |
| 20 | ¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de distribución equitativa de productos que le proporciona la Municipalidad? | | | | |

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asistencia técnica que le brinda la Municipalidad en referencia a la ejecución del Programa del Vaso de Leche en relación al servicio que le brinda la entidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a su percepción de calidad de los productos del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio que le brinda la entidad? | Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dimensión 2: Atención | ¿Cómo se siente con la atención brindada por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la eficiencia y rapidez en la atención de entrega de los productos por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | Intencionalidad | Adecuado para valorar los aspectos de la formación en investigación científica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Qué tan satisfecho se siente con la amabilidad y cortesía del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------|------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|--|--|--|--|--|--|
| ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos de calidad que le proporciona la Municipalidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de distribución equitativa de productos que le proporciona la Municipalidad? | | Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 83 | | | | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda aplicar el cuestionario

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 83%



UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Dr. JIMMY ALONSO SANTOS ARCE
 DOCENTE DNU 611

Firma del experto informante
Dr. JIMMY ALONSO SANTOS ARCE
 DNI 42154689
 COMAPE 1355
 CODIGO ORCID N°0000- 0002 1931-2819



Anexo 4 Ficha de validación del instrumento de investigación: Juicio de expertos

Título: Satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023.

Autor del instrumento: Castillo Sanchez Martha Sofia

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Dimensiones | Indicadores | Criterios | Deficiente | | | | Regular | | | | Bueno | | | | Muy Bueno | | | | Excelente | | | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| Dimensión 1: Calidad del Servicio | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la eficacia del servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | | | |
| | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de expectativas de calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los conocimientos brindados por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio brindado? | Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | 82 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio en cuanto a la calidad de productos del Programa del Vaso de Leche que le brinda la Municipalidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño en cuanto al servicio brindado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | Actualidad | Adecuado al nuevo enfoque pedagógico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la entrega correcta y oportunamente el servicio acordado por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la gestión de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | Organización | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la asistencia técnica que le brinda la Municipalidad en referencia a la ejecución del Programa del Vaso de Leche en relación al servicio que le brinda la entidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a su percepción de calidad de los productos del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio que le brinda la entidad?</p> | <p>Suficiencia</p> | <p>Comprende los aspectos en cantidad y calidad</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Dimensión 2: Atención</p> | <p>¿Cómo se siente con la atención brindada por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</p> | | | <p>Intencionalidad</p> | <p>Adecuado para valorar los aspectos de la formación en investigación científica</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la eficiencia y rapidez en la atención de entrega de los productos por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>¿Qué tan satisfecho se siente con la amabilidad y cortesía del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</p> | <p>Consistencia</p> | <p>Basado en aspectos teóricos - científicos de la formación en investigación científica</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la resolución efectiva de problemas y quejas por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------|-------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----------|--|--|--|--|
| <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos de calidad que le proporciona la Municipalidad?</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de distribución equitativa de productos que le proporciona la Municipalidad?</p> | | <p>Pertinencia</p> | <p>Es útil y adecuado para la investigación</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | <p>85</p> | | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda aplicar el cuestionario

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%



Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"

LUIS FERNANDO QUINTEROS NICHÓ
15591781

Firma del experto informante

M(o) LUIS FERNANDO QUINTEROS NICHÓ

DNI 15591781

CSP 2971



Anexo 5 Ficha de validación del instrumento de investigación: Juicio de expertos

Título: Satisfacción de los beneficiarios del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Santa Leonor - Huaura, 2023.

Autor del instrumento: Castillo Sanchez Martha Sofia

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

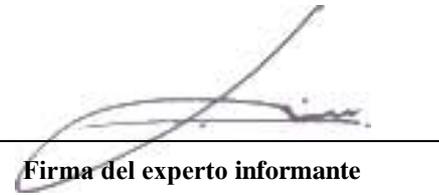
| Dimensiones | Indicadores | Criterios | Deficiente | | | | Regular | | | | Bueno | | | | Muy Bueno | | | | Excelente | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|--|
| | | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| | | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| Dimensión 1: Calidad del Servicio | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la eficacia del servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | 81 | | | |
| | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de expectativas de calidad de servicio del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los conocimientos brindados por el personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio brindado? | Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | 81 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a su percepción de calidad de los productos del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad respecto al servicio que le brinda la entidad?</p> | <p>Suficiencia</p> | <p>Comprende los aspectos en cantidad y calidad</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>¿Cómo se siente con la atención brindada por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</p> | | | <p>Intencionalidad</p> | <p>Adecuado para valorar los aspectos de la formación en investigación científica</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Dimensión 2: Atención</p> | <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la eficiencia y rapidez en la atención de entrega de los productos por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>¿Qué tan satisfecho se siente con la amabilidad y cortesía del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</p> | <p>Consistencia</p> | <p>Basado en aspectos teóricos - científicos de la formación en investigación científica</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la resolución efectiva de problemas y quejas por parte del personal responsable de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad?</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|--|--|--|
| | ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de adquisición de productos de calidad que le proporciona la Municipalidad? | Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | 81 | | | |
| ¿Qué tan satisfecho se siente con el cumplimiento de distribución equitativa de productos que le proporciona la Municipalidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceda aplicar el cuestionario

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81%



Firma del experto informante

M(o) FERNANDO FRANCISCO GUILLERMO AGAMA

DNI 44567639

VASO DE LECHE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 20 de 20 variables

| | PRE1 | PRE2 | PRE3 | PRE4 | PRE5 | PRE6 | PRE7 | PRE8 | PRE9 | PRE10 | PRE11 | PRE12 | PRE13 | PRE14 | PRE15 | PRE16 | PRE17 | PRE18 | PRE19 | PRE20 | var | var |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|
| 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | | |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | | |
| 6 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | | |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | | |
| 10 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | | |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | | |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | | |
| 15 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | | |
| 16 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | | |
| 18 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | | |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | | |
| 20 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | | |
| 21 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | | |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | | |
| 23 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | | |

Vista de datos Vista de variables

Abriir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

VASO DE LECHE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 20 de 20 variables

| | PRE1 | PRE2 | PRE3 | PRE4 | PRE5 | PRE6 | PRE7 | PRE8 | PRE9 | PRE10 | PRE11 | PRE12 | PRE13 | PRE14 | PRE15 | PRE16 | PRE17 | PRE18 | PRE19 | PRE20 | var | var |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|
| 24 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 27 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | | |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | | |
| 29 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | | | |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | | |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | | | |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | | |
| 33 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | | |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | | |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | | |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 39 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | | |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 42 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | | |
| 43 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | | | |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | | |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 46 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | | | |

Vista de datos Vista de variables

Abriir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

VASO DE LECHE.sav (Conjunto de datos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Var Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: Visible: 20 de 20 variables

| | PRE1 | PRE2 | PRE3 | PRE4 | PRE5 | PRE6 | PRE7 | PRE8 | PRE9 | PRE10 | PRE11 | PRE12 | PRE13 | PRE14 | PRE15 | PRE16 | PRE17 | PRE18 | PRE19 | PRE20 | var | var |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-----|
| 47 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | | |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | | |
| 49 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | | |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | | |
| 51 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | | |
| 52 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | | |
| 53 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | | |
| 54 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | | |
| 55 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | | |
| 56 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | | |
| 58 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | | |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | | |
| 60 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | | |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | | |
| 62 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | | |
| 63 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | | |
| 64 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | | |
| 65 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | | |
| 66 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | | |
| 67 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | | |
| 68 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | | |
| 69 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoda:CN

VASO DE LECHE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

| | PRE1 | PRE2 | PRE3 | PRE4 | PRE5 | PRE6 | PRE7 | PRE8 | PRE9 | PRE10 | PRE11 | PRE12 | PRE13 | PRE14 | PRE15 | PRE16 | PRE17 | PRE18 | PRE19 | PRE20 | var. | var. |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | | |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | | |
| 72 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | | |
| 73 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | | |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | | |
| 75 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | | |
| 76 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | | |
| 77 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | | |
| 78 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | | |
| 79 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 80 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | | |
| 81 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | | |
| 82 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | | |
| 83 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | | |
| 84 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | | |
| 85 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | | |
| 86 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | | |
| 87 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | | |
| 88 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | | | |
| 89 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 90 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | | |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | | |
| 92 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | | |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

VASO DE LECHE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

| | PRE1 | PRE2 | PRE3 | PRE4 | PRE5 | PRE6 | PRE7 | PRE8 | PRE9 | PRE10 | PRE11 | PRE12 | PRE13 | PRE14 | PRE15 | PRE16 | PRE17 | PRE18 | PRE19 | PRE20 | var. | var. | |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|--|
| 93 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | | | |
| 94 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | | |
| 95 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | | |
| 96 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 97 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | | | |
| 98 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | | | |
| 99 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | | | |
| 100 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 101 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | | | |
| 102 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | | | |
| 103 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 104 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | | | |
| 105 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | | | |
| 106 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | | | |
| 107 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | | | |
| 108 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | | | |
| 109 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | | | |
| 110 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | | | |
| 111 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | | | |
| 112 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | | | |
| 113 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | | | |
| 114 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | | | |
| 115 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

Abrió documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 7. Fotografías



