

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

“BENEDICTO XVI”

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SANTIAGO DE CHUCO,**

2025

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. Diaz Quiñones, Milagros Lisbeth

<https://orcid.org/0009-0004-6408-3180>

ASESOR

Dr. Mejia Guerrero, Hans

<https://orcid.org/0000-0001-7100-7005>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desempeño gubernamental

TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo, Dr. Hans Mejia Guerrero con DNI N°40720573, como asesor de la tesis titulada: “CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SANTIAGO DE CHUCO, 2025”, desarrollada por la egresada Diaz Quiñones Milagros con DNI N° 70422993, del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



Dr. Hans Mejia Guerrero

Asesor

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. ROMY ANGÉLICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es dedicado a mis padres, mis mayores motivos de felicidad y mi principal motivación, quienes me proporcionan su respaldo moral, facilitándome la consecución de mis metas que me propuse desde el inicio de mi educación profesional. Finalmente, dedico este trabajo a quienes fueron mis docentes y orientadores en el camino de adquirir el método científico, permitiéndome avanzar en la investigación y aportar al saber científico.

La autora

AGRADECIMIENTO

Deseo manifestar mi más profundo agradecimiento a mi mentor, el Dr. Hans Mejia Guerrero, por su inestimable paciencia y apoyo durante la elaboración de esta investigación. Además, agradezco a mis profesores de los distintos programas de la maestría por transmitir sus saberes.

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi hermano Eduardo, quien siempre me motivo y confió en mí, convencido de que podía alcanzar todo lo que me proponía.

Finalmente, quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que participaron durante el proceso de ejecución de la investigación. Agradezco a todos por formar parte de este recorrido.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Milagros Lisbeth Díaz Quiñones con DNI N° 70422993, egresado/a del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, doy/damos fe de que he/hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la Escuela de Posgrado para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SANTIAGO DE CHUCO, 2025”, la que consta de un total de 96 páginas, en las que se incluye tablas y figuras, 46 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es de mi exclusiva autoría en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación. Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

La autora



Milagros Lisbeth Díaz Quiñones
DNI N° 70422993

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
INDICE.....	7
INDICE DE TABLAS.....	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. METODOLOGÍA	25
2.1 Enfoque, tipo	25
2.2 Diseño de investigación.....	25
2.3 Población, muestra y muestreo.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	26
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	27
2.6 Aspectos éticos en investigación	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la calidad del servicio.....	29
Tabla 2 Nivel de las dimensiones de calidad del servicio	29
Tabla 3 Nivel de la satisfacción de los beneficiarios.....	30
Tabla 4 Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los beneficiarios.....	30
Tabla 5 Prueba de normalidad	31
Tabla 6 Prueba Pseudo R cuadrado	32
Tabla 7 Pruebas de influencia	32
Tabla 8 Pseudo R cuadrado	33
Tabla 9 Pruebas de influencia	33
Tabla 10 Pruebas de influencia	34
Tabla 11 Pruebas de influencia	35
Tabla 12 Pruebas de influencia	36
Tabla 13 Pruebas de influencia	37

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los beneficiarios del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco durante el año 2025. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental, transversal y explicativo. La muestra estuvo conformada por 322 beneficiarios, a quienes se aplicaron los cuestionarios SERVQUAL y de Satisfacción de Usuarios basado en la norma ISO 9001:2008. Los resultados revelaron que, si bien las cinco dimensiones de la calidad del servicio (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) no mostraron una influencia significativa de forma individual sobre la satisfacción, el análisis inferencial global mediante regresión logística ordinal arrojó un valor $p = 0,003$. Esto indica que la percepción integral de la calidad del servicio sí influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios. En conclusión, se destaca la importancia de fortalecer la calidad del servicio desde una perspectiva holística para mejorar la experiencia de los beneficiarios en programas sociales, aun cuando los factores específicos no sean decisivos por separado.

Palabras clave: Programa social, seguridad, tiempo, usuario

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the influence of service quality on the satisfaction of the beneficiaries of the Glass of Milk program of the Provincial Municipality of Santiago de Chuco during the year 2025. A basic quantitative approach was used, with a non-experimental, cross-sectional and explanatory design. The sample consisted of 322 beneficiaries, to whom the SERVQUAL and User Satisfaction questionnaires based on the ISO 9001:2008 standard were applied. The results revealed that, although the five dimensions of service quality (tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy) did not show a significant individual influence on satisfaction, the overall inferential analysis using ordinal logistic regression yielded a p-value = 0.003. This indicates that the overall perception of service quality does have a significant influence on user satisfaction. In conclusion, it highlights the importance of strengthening service quality from a holistic perspective to improve the experience of beneficiaries in social programs, even when specific factors are not separately decisive.

Keywords: Social program, security, time, user.

Anexo 9: Reporte Turnitin

CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SANTIAGO DE CHUCO, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%	11%	12%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Ministerio de Educación de Perú - COAR Trabajo del estudiante	1%
6	www.ride.org.mx Fuente de Internet	1%

Anexo 10: Reporte de escritura de inteligencia artificial

Díaz Quiñones Milagros Lisbeth

CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SOCIAL VASO DE LECHE DE...

 MAESTRÍA POSGRADO

 MAESTRÍA POSGRADO

 POSGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega	96 Páginas
trnoid::1:3308679197	15.777 Palabras
Fecha de entrega	91.605 Caracteres
5 ago 2025, 9:42 a.m. GMT-5	
Fecha de descarga	
5 ago 2025, 10:25 a.m. GMT-5	
Nombre de archivo	
Díaz_Quiñones_Milagros_Lisbeth_-_TURNITIN_TALLER_HANS.docx	
Tamaño de archivo	
11.6 MB	

20 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usuario para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa "texto calificado"?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

