



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Evaluación de la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA en las Instituciones Educativas focalizadas de Puerto Maldonado, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

Magíster en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Juana Villagra Halanocca

**ASESOR:**

Doc. Hugo Sierra Valdivia

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Administración del talento humano

**PUERTO MALDONADO - PERÚ**

**2016**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO DEL JURADO**

---

**VOCAL DEL JURADO**  
Mg.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de Investigación en primer lugar a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más. A mis tíos quienes han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en una profesional. A mis amig@s que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino y que hasta el momento seguimos y seguiremos siendo: "Los impulsores de la gestión pública". También agradecer a mis amigas y amigos del presente y pasado, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante este periodo de la maestría estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer de forma especial a la Universidad César Vallejo por ayudarme a crecer personal y profesionalmente y a todas las personas que contribuyeron en la realización de la presente investigación, brindándome su apoyo incondicional y acompañándome en el camino hacia el logro de mis objetivos.

A mi asesor Dr. Hugo Sierra Valdivia, por su acompañamiento durante el proceso de esta investigación.

A nuestras autoridades locales y a las personas que voluntariamente apoyaron nuestro trabajo de investigación de diversas maneras.

Mi más sincero agradecimiento a todos.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Juana Villagra Halanocca, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43383649, con la tesis titulada:

**“Evaluación de la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA en las Instituciones Educativas focalizadas de Puerto Maldonado, 2016”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Puerto Maldonado, Marzo 2017

---

Juana Villagra Halanocca  
DNI: 43383649

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: “**Evaluación de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA en las Instituciones Educativas focalizadas de Puerto Maldonado, 2016**”, cuyo objetivo es evaluar el servicio que brinda el programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en la dimensión económica de la política de frontera regional diseñada, bajo la denominación en la población de Madre de Dios, y verificar el interés prestado en los diferentes niveles de gobierno.

## INDICE

### PAGINA PRELIMINARES

#### CARATULA

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	viii
Índice de Grafico	ix
Resumen	x
Abstrct	xi

#### CAPITULO I

INTRODUCCION	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	15
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	32
1.4 Formulación del Problema	34
1.5 Justificación del estudio	35
1.6 Hipótesis	36
1.7 Objetivos	37

#### CAPITULO II

METODO	39
2.1 Diseño de Investigación	39
2.2 Variables, Operacionalización	39
2.3 Población y Muestra	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5 Métodos de análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos	45

III - RESULTADOS	46
------------------	----

IV DISCUSION	59
--------------	----

V CONCLUSIONES	60
----------------	----

VI RECOMENDACIONES	61
--------------------	----

VII REFERENCIAS	62
-----------------	----

#### ANEXOS

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validación de Instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ fotos

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Población de estudiantes beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA en las I.E. focalizadas de Puerto Maldonado, 2016.- -----	41
Tabla N° 02: Muestra de población -----	42
Tabla N° 03: Validación del Cuestionario:-----	44
Tabla N°04: Descriptores para el análisis de la variable: “calidad de servicio del programa QALIWARMA”. -----	46
Tabla N°05: Descriptores para el análisis de la Dimensión: “Satisfacción con la comida” -----	46
Tabla N°06: Descriptores para el análisis de la dimensión: “Satisfacción con el lugar de comida”. -----	47
Tabla N°07: Descriptores para el análisis de la variable: “Satisfacción con la atención”.-----	47
Tabla N°08: Descriptores para el análisis de la variable: “Valoración del programa QALIWARMA”-----	48
Tabla N° 09: puntuaciones generales para la variable calidad de servicio del programa QALIWARMA. -----	49
Tabla N°10: Estadísticos descriptivos para la variable calidad de servicio. -----	51
Tabla N°11: Calidad De Servicio Del Programa Qaliwarma -----	52
Tabla N°12: Satisfacción con la comida -----	53
Tabla N°13: Satisfaccion Con El Lugar De Comida-----	54
Tabla N°14: Satisfaccion Con La Atencion-----	56
Tabla N°15: Valoración Del Programa Qaliwarma -----	57

## INDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 01: Calidad de servicio del programa qaliwarma-----	52
Grafico N° 02: Satisfacción Con La Comida-----	54
Grafico N° 03: Satisfacción Con El Lugar De Comida-----	53
Grafico N° 04: Satisfacción Con La Atención-----	56
Grafico N° 05: Valoración Del Programa Qaliwarma -----	58

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación describe la evaluación de la calidad del servicio que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA, en las Instituciones Educativas focalizadas de Puerto Maldonado 2016. Dicho trabajo comprende: planteamiento del problema, objetivos, marco teórico, metodología, resultados, conclusiones, discusión y las recomendaciones respectivas.

La investigación se caracteriza por ser de tipo básico sustantivo, con un diseño descriptivo de corte transversal. Para el recojo de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los que fueron aplicados a 281 estudiantes de las Instituciones Educativas focalizados de Puerto Maldonado. Asimismo, los instrumentos fueron sometidos a una validación de juicio de expertos y la fiabilidad a través del estadístico alfa de cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.951 para la variable evaluación de la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA. Se determinó que el 35.2% de los estudiantes manifestaron estar regularmente conforme con el servicio de calidad del programa Nacional de escolar QALIWARMA y un 70% de los docentes manifestaron su satisfacción con el programa Qaliwarma así mismo el 63.2% de los padres de familia manifestaron su satisfacción con el programa Nacional de alimentación escolar Qaliwarma. Resultados que se observan con la puntuación media obtenida entre  $73.36 \pm 3.133$ , al 95% de confianza.

### PALABRAS CLAVE:

Evaluación, calidad, Servicio, Programa, Alimentación, Escolar.

## **ABSTRACT**

The present study describes the evaluation of the quality of the service of the national school feeding program QALIWARMA in the Educational Institutions focused in Puerto Maldonado, 2016. Its structure contains: problem approach, objectives, theoretical framework, methodology, results, Conclusions, discussion and recommendations of the Investigation.

The research is characterized by being of basic basic type with a descriptive cross-sectional design. For data collection, the survey was used as a questionnaire instrument, applied to 281 students from the IEs of Puerto Maldonado, instruments that were subjected to a validation of expert judgment and reliability through the cronbach alpha statistic obtaining a coefficient Of 0.951 for the variable Quality of Service of the National School Feeding Program QALIWARMA. It was determined that 35.2% Of the students stated that they were regularly satisfied with the QALIWARMA program's quality service. 70% of the teachers expressed their satisfaction with the Qaliwarma program and 63.2% of the parents expressed their satisfaction with the National Program Schools Qaliwarama. Results that are observed with the average score obtained between  $73.36 \pm 3.133$ , to 95% confidence.

**KEY WORDS:** Evaluation of the service quality of the National School Feeding Program QALIWARMA