



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa
Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el
distrito de Cáceres del Perú, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Olinda Sabina Sagástegui Zavala

ASESOR:

Dr. Nicolás Álvarez Carrillo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE- PERÚ

2019

Página de Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

La Bachiller **SAGASTEGUI ZAVALA, OLINDA SABINA**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN EL DISTRITO DE CÁCERES DEL PERÚ, 2018.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Nuevo Chimbote, 19 de enero del 2019

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

Dr. López Robles, Edwin

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

Dígr. Olivos Jiménez, Luis Marcelo

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

Dr. Alvarez Carrillo, Nicolás

Dedicatoria

A Dios por brindarme un día a día y dotarme de salud y fortaleza para superar las adversidades que se presentaron.

A mis padres Irma Zavala y Juan Sagástegui, por su apoyo incondicional, desprendimiento, sacrificio y aliento para concluir satisfactoriamente el reto trazado

A mi esposo David Llanos, por estar a mi lado brindándome sus consejos y apoyo en cada una de mis decisiones y ayudándome a crecer día a día.

A mis demás familiares y amigos, que me demuestran su cariño a través de su apoyo constantemente

Olinda Sabina Sagástegui Zavala

Agradecimiento

A la Universidad “Cesar Vallejo” por habernos acogido en esta travesía académica hacia el logro de nuestra meta “La maestría de Gestión Pública”.

A los directores de las Instituciones Educativas del distrito de Cáceres del Perú por habernos permitido aplicar el instrumento para el recojo de la información.

Al Dr. Nicolás Álvarez Carrillo por su atinada y correcta orientación en el diseño y la ejecución del proyecto de investigación, así como la elaboración del informe de tesis.

A todos los docentes de la escuela de Post Grado de la UCV.

Autora

Declaratoria de Autoría

Yo, Olinda Sabina Sagástegui Zavala, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018" presentado en 131 folios, para la obtención del grado académico de Maestro/a en Gestión pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.



Chimbote, enero del 2019

Olinda Sabina Sagástegui Zavala
DNI N° 70129637

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Magister en gestión pública.

El informe está constituido por siete capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones, capítulo VI, recomendaciones y capítulo VII, referencias; además, se incluyen Los Anexos correspondientes.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora.

Índice

Páginas preliminares	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I: INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
II: MÉTODO	30
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables operacionalización	32
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	38
III: RESULTADOS	39
IV: DISCUSIÓN	71
V: CONCLUSIONES	78

VI: RECOMENDACIONES	81
VII: REFERENCIAS	83
ANEXOS	91
Anexo1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Instrumentos	
Anexo 3 Validez de los instrumentos	
Anexo 4 Base de datos	
Anexo 5 Artículo científico	

Índice de tablas

			Pag.
Tabla 1	1	Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	47
Tabla 2	2	Elementos Tangibles	48
Tabla 3	3	¿El lugar donde tomas tu desayuno escolar es adecuado?	50
Tabla 4	4	¿Estás cómodo al momento de consumir el desayuno en tu Institución Educativa?	51
Tabla 5	5	¿El lugar donde tomas tu desayuno escolar se encuentra limpio?	52
Tabla 6	6	¿En el ambiente donde tomas desayuno hay tachos de basura señalados?	53
Tabla 7	7	¿Las personas que dan los alimentos están vestidos de manera correcta?	54
Tabla 8	8	Capacidad de respuesta	55
Tabla 9	9	¿El horario en el que consumen los alimentos es el mejor para ti?	57
Tabla 10	10	¿El desayuno es servido de manera rápida?	58
Tabla 11	11	¿El desayuno es servido de manera puntual?	59
Tabla 12	12	¿El tiempo que espera para tomar el desayuno es el adecuado?	60
Tabla 13	13	¿El desayuno satisface tus necesidades?	61
Tabla 14	14	Confiabilidad	62
Tabla 15	15	¿Siente que los desayunos que consume son útiles para su buen desarrollo?	64
Tabla 16	16	¿Cree que los desayunos cumplen sus expectativas?	65
Tabla 17	17	¿Observas que todos reciben sus desayunos?	66
Tabla 18	18	¿Considera que los desayunos presentan una buena	67

	durabilidad?	
Tabla 19	¿Recibe asistencia durante el consumo de los desayunos?	68
Tabla 20	Empatia	70
Tabla 21	¿Crees que el número de personas que sirven los desayunos está bien?	71
Tabla 22	¿Las personas que entregan los desayunos emplean un lenguaje entendible?	72
Tabla 23	¿Cuándo se sirven los desayunos se ayuda a todos los niños?	74
Tabla 24	. ¿En caso de algún problema, las personas lo atienden de manera inmediata?	75
Tabla 25	¿Las personas que sirven los desayunos muestran interés en los niños?	76
Tabla 26	Seguridad	77
Tabla 27	¿Crees que las personas que atienden conocen del servicio?	79
Tabla 28	¿Las personas que atienden lo hacen con cortesía, educación y respeto?	80
Tabla 29	¿Crees que el trato de las personas que entregan los desayunos es satisfactoria?	81
Tabla 30	¿Sientes que las personas que entregan los desayunos son siempre amables?	82
Tabla 31	¿Las personas que entregan los desayunos te dan confianza?	83

Índice de figuras

			Pag.
Figura 1	1	Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	47
Figura 2	2	Elementos Tangibles	49
Figura 3	3	¿El lugar donde tomas tu desayuno escolar es adecuado?	50
Figura 4	4	¿Estás cómodo al momento de consumir el desayuno en tu Institución Educativa?	51
Figura 5	5	¿El lugar donde tomas tu desayuno escolar se encuentra limpio?	52
Figura 6	6	¿En el ambiente donde tomas desayuno hay tachos de basura señalados?	53
Figura 7	7	¿Las personas que dan los alimentos están vestidos de manera correcta?	54
Figura 8	8	Capacidad de respuesta	56
Figura 9	9	¿El horario en el que consumen los alimentos es el mejor para ti?	57
Figura 10	10	¿El desayuno es servido de manera rápida?	58
Figura 11	11	¿El desayuno es servido de manera puntual?	59
Figura 12	12	¿El tiempo que espera para tomar el desayuno es el adecuado?	60
Figura 13	13	¿El desayuno satisface tus necesidades?	61
Figura 14	14	Confiabilidad	63
Figura 15	15	¿Siente que los desayunos que consume son útiles para su buen desarrollo?	64
Figura 16	16	¿Cree que los desayunos cumplen sus expectativas?	65
Figura 17	17	¿Observas que todos reciben sus desayunos?	66
Figura 18	18	¿Considera que los desayunos presentan una buena	67

	durabilidad?	
Figura 19	¿Recibe asistencia durante el consumo de los desayunos?	69
Figura 20	Empatia	70
Figura 21	¿Crees que el número de personas que sirven los desayunos está bien?	71
Figura 22	¿Las personas que entregan los desayunos emplean un lenguaje entendible?	73
Figura 23	¿Cuándo se sirven los desayunos se ayuda a todos los niños?	74
Figura 24	. ¿En caso de algún problema, las personas lo atienden de manera inmediata?	75
Figura 25	¿Las personas que sirven los desayunos muestran interés en los niños?	76
Figura 26	Seguridad	78
Figura 27	¿Crees que las personas que atienden conocen del servicio?	79
Figura 28	¿Las personas que atienden lo hacen con cortesía, educación y respeto?	80
Figura 29	¿Crees que el trato de las personas que entregan los desayunos es satisfactoria?	81
Figura 30	¿Sientes que las personas que entregan los desayunos son siempre amables?	82
Figura 31	¿Las personas que entregan los desayunos te dan confianza?	84

Resumen

El presente informe de investigación tuvo como objetivo, describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018, enmarcado en las dimensiones Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Confiabilidad, Empatía y Seguridad.

Se empleó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, teniendo una población de 849 usuarios, utilizando una muestra conformada por 265 usuarios de Qali Warma del distrito Cáceres del Perú, cuya técnica fue la encuesta y el instrumento estuvo conformado por un cuestionario de 25 ítems distribuidos en 5 dimensiones.

Concluimos que, el nivel de satisfacción del usuario muestra promedios acumulados de los niveles de Satisfechos y Totalmente Satisfechos de 96,98 %, 99,62 %, 99,25 %, 97,74 % y 89,06 %, para Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Confiabilidad, Empatía y Seguridad, respectivamente, por lo que, el programa Qali Warma presenta una alta satisfacción de los usuarios en el distrito Cáceres del Perú en el año 2018.

Palabras clave: Satisfacción, usuario, alimentación escolar

Abstract

The objective of this research report was to describe the level of satisfaction of users of the Qali Warma National School Feeding Program in the district Cáceres of Peru, 2018, framed in the dimensions Tangible elements, Responsiveness, Reliability, Empathy and Security.

A quantitative approach with a descriptive design was used, having a population of 849 users, using a sample made up of 265 users of Qali Warma of the district Cáceres of Peru, whose technique was the survey and the instrument consisted of a questionnaire of 25 items distributed in 5 dimensions.

We conclude that, the level of user satisfaction shows accumulated averages of Satisfied and Fully Satisfied levels of 96,98 %, 99,62 %, 99,25 %, 97,74 % and 89,06 %, for Tangible elements, Responsiveness, Reliability, Empathy and Security, respectively, therefore, the Qali Warma program presents high user satisfaction in the district Cáceres of Peru in 2018.

Keyword: Satisfaction, user, school food

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La pobreza es un mal latente en todo el mundo, frente a ello países vecinos o entes a nivel mundial forman alianzas a fin de establecer estrategias que ayude a que cada país disminuya las cifras de pobreza; siendo una de las estrategias la formación de programas sociales o redes de protección social.

En el comunicado de prensa emitido por el Banco Mundial (2018) indica que “el 36 % de las personas más pobres que recibió beneficios de una red de protección social salió de la pobreza extrema, lo que demuestra claramente que los programas de protección social tienen un impacto sustancial en la lucha mundial contra la pobreza”.

Uno de los factores importantes que se señalan para disminuir la pobreza en un país es la alimentación, ya que este es uno de los elementos para la vida saludables, indicando La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) (2002). (...) que la cantidad de personas en estado de pobreza es de 120 millones y dentro de ellos el 60% se encuentra en estado de hambre crónica debido a que no ingieren la cantidad de calorías diarias para gozar de estado saludable y activo.

Es por ello que uno de los programas con envergadura relevante son los de alimentación escolar, así lo señaló el Grupo Banco Mundial (2018) “Los programas de alimentación escolar proporcionan alimentos a estudiantes, generalmente en zonas pobres o afectadas por inseguridad alimentaria, con el objeto de mejorar la nutrición, la salud y los resultados educativos. (...) estos programas, en promedio, benefician a un porcentaje considerable de pobres en 37 %.”

Así las organizaciones a nivel mundial apoyaron a programas de alimentación y en diferentes países ya tienen implantado la alimentación escolar, sin embargo uno de los puntos importantes en este es la aceptación

por parte de los usuarios; siendo Cabrera et al. (2010) quién destacó la relevancia de conocer la percepción que los beneficiarios y beneficiarias frente a los programas sociales.

En la Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo (CIFD) (2002) se mencionó que tanto la educación como la nutrición implican a largo plazo una inversión; por ello se justifica la necesidad del gobierno para invertir en recursos para la nutrición. En el caso de las familias pobres la inversión en la nutrición o alimentación de los niños es insuficiente y a ello se suma el desconocimiento de los padres respecto a la importancia del consumo de multinutrientes, lo cual genera como efecto que el estado de pobreza sea transmitido generacionalmente y por ende la educación alimentaria o nutricional sea catalogado como un bien público de rendimiento elevado (p.28).

Ha de considerarse el hambre como un efecto y una causa de la pobreza y sus consecuencias son de riesgo para las personas que viven en esta situación. El trabajo para las personas pobres no genera los recursos suficientes para superar el estado de pobreza y el hambre crónica como consecuencia de ello perjudica la salud psicológica y física de las personas y repercute en su baja productividad en el trabajo. Las madres en estado de desnutrición traen al mundo niños que van a heredar esta situación de pobreza y desnutrición. Cuando se extiende el hambre en los pueblos se complica el crecimiento económico y la reducción de la pobreza se convierte en algo incontrolable (CIFD, 2002, p.4).

Los estados de gobierno toman como medidas el apoyar a la ciudadanía través de las creaciones de programas sociales, sin embargo no se realiza una evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios frente a estos proyectos, sabiendo que gran parte la ciudadanía es beneficiado con algún programa en los diferentes sectores ya sea salud, educación alimentación entre otros sectores, conllevando a ello una evaluación de información con respecto a la satisfacción de diversos apoyos con los que la

ciudadanía se ve beneficiada, así lo demostró Pérez et al. (2017), con el resultado del índice de satisfacción de los beneficiarios del programa FONART es de 7,20, si bien este resultado permite establecer que los artesanos se encuentran satisfechos, el nivel de calificación que se obtuvo es muy bajo. Esto es consecuencia porque los artesanos consideran que el programa no les ha permitido mejorar su condición de vida, a ello Rodríguez (2014) quien indica la importancia de valorar la satisfacción como un aspecto subjetivo que depende y difiere en las personas y que puede estar sujeta a cambios de acuerdo al contexto o las circunstancias; por ello su medición resulta relativa.

Cabe mencionar que un factor que contribuye a la satisfacción es la gestión, la cual no se relaciona de forma directa con el beneficiario, sino más bien está vinculada con el trato recibido por el beneficiario cuando solicita información sobre su participación en el programa y el tiempo que se requiere para acceder a sus beneficios. Siendo este el punto de quiebre en muchas entidades del estado debido a la burocracia en el sistema administrativo público. Por esta razón, son la oferta y demanda de este tipo de servicios que ofrece el gobierno a la ciudadanía, los aspectos que generan problemas en la satisfacción de los ciudadanos (Rodríguez et al., 2014)

Para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos peruanos que se encuentran en estado vulnerable y de pobreza, así como la promoción de la práctica de sus derechos, acceder a diferentes oportunidades y al despliegue de sus capacidades en todo el país se cuenta con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) (MIDIS, 2016).

Los programas sociales en nuestro país, que tratan de disminuir el índice de pobreza, alcanza a más de 5,6 millones de beneficiarios. (El diario Perú 21, 05/09/2017)

Beca 18 es uno de los programas que realizó un estudio de satisfacción donde determinaron niveles altos de satisfacción indicando un

nivel de satisfacción general considerado alto. Siendo ésta mayor en jóvenes de del interior, que en los de Lima. Esto sucede, también, con los estudiantes de beca ordinaria comparados con los de especial; que alcanzan un nivel de satisfacción del 86 %, frente al 79 % de los segundos. (Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo del Ministerio de Educación, 2015).

Para cubrir algunas necesidades alimenticias, sobre todo de poblaciones vulnerables, menores de edad en edad escolar, se crea el programa Qali Warma de servicio alimentario a niños peruanos desde los 3 años de edad que estudian en instituciones educativas públicas en los niveles inicial y primaria, considera el perfil de sus beneficiarios, su contexto geográfico, sus hábitos alimenticios para la dotación de variedad en desayunos o almuerzos para la población escolar. Este programa fue creado en el año 2012 mediante Decreto Supremo N° 008-2012 y desde el 28 de octubre del año 2014 incorpora a los estudiantes adolescentes de educación secundaria de los pueblos amazónicos de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N°006-2014-MIDIS-Perú (MIDIS, 2016, p.3).

El ámbito de atención alimentaria tiene como propósito contribuir la incorporación de dietas alimenticias saludables en los escolares. Se clasifica en servicios diversificados de alimentos para el desayuno y almuerzo para los niños ubicados en instituciones de los quintiles 1 y 2 de pobreza; y, de desayuno para los niños ubicados en instituciones de los quintiles 3, 4 y 5 de pobreza.

Este programa realiza la implementación de un modelo de cogestión de sus servicios mediante la articulación de la participación y cooperación de los diferentes actores de la sociedad civil, de instituciones estatales y privadas, para ofrecer calidad de servicio alimentario a sus beneficiarios. Este modelo implica los procesos de: la planificación del menú escolar, el proceso de compra de Raciones o de Productos; y la gestión del servicio alimentario. Esta última, se lleva a cabo en diversas etapas, si la modalidad de atención es de Raciones ésta se realiza en tres (03) etapas, y si la

modalidad de atención es de Productos ésta se lleva a cabo en seis (06) etapas (MIDIS, 2016, p.3).

En las instituciones educativas se constituye el respectivo Comité de Alimentación Escolar que integran el directos, un docente y representante de los padres de familia, que tiene como misión acompañar y estar vigilante del cumplimiento y buen desarrollo de las actividades propias de la gestión del servicio alimentario al interior de la Institución Educativa (MIDIS, 2016, p.3).

Se tiene poco conocimiento sobre la situación alimentaria en el distrito de Cáceres del Perú, sobre todo en la base escolar, pero se reporta la necesidad de mejorar la alimentación en el nivel escolar, y así se conoce que existen mejoras en el rendimiento escolar debido probablemente a factores externos, siendo así que para el año 2015, se evidencian han influido, entre otros factores, la recepción de libros escolares, impacto del seguro integral de salud, y el impacto positivo del programa Qali Warma (MINEDU, 2015, p.34)

Por ello, la lucha contra la desnutrición se incluye como una estrategia de alcance a mediano y largo plazo que tiene en cuenta sectores responsables de la salud, educación, alimentación, agricultura, trabajo, saneamiento ambiental que coordinen con instituciones del Estado, la actividad privada y la comunidad internacional (Atalah y Ramos, 2005, p.2),

1.2. Trabajos previos

Internacional

Gómez (2012), trabajó una tesis doctoral para evaluar la calidad de servicios sociales”, desarrolló un modelo conceptual y metodológico, en la misma que concluyó que la satisfacción de los programas sociales se basan en las expectativas de la calidad nutritiva del producto y de la calidad del servicio que ofrece el programa, que constituye la satisfacción global del

beneficiario, esto aporta al presente estudio a que las personas involucradas en los programas sociales tengan una información completa de los objetivos de estos programas, así como de los servicios que prestan cada uno de ellos y sobre todo saber a quienes van dirigidos.

Cáceres (2010), realizó una investigación sobre el acceso a los programas sociales de transferencias de ingresos de protección infantil por hogares de jóvenes con hijos que no tienen problemas de pobreza y concluye que son los que se benefician con el tradicional sistema de protección social; en cambio, las familias ubicadas en situación de pobreza, son quienes se benefician de estos programas de transferencia de ingresos de ayuda a la infancia; esto refleja una deficiencia en la cobertura entre las familias que reciben un tipo de beneficio y otra.

Restrepo (2003), en Medellín, investigó sobre la relación entre alimentación y la nutrición del escolar, concluye que, padres, maestros y estudiantes consideran la alimentación como necesidad fundamental, para su desarrollo normal del cuerpo y de su imagen corporal.

Meng y Ryan (2007), muestran el Programa de Alimentación para la educación (FFE), aplicado en 1993 en Bangladesh, con una metodología de Emparejamiento por Puntaje de Propensión (EPP) basado en metodologías diferenciales para analizar y evaluar el programa tras siete años de haberse implementado encontró que este obtuvo resultados positivos para los niños que conformaron el grupo de control y demostró que mediante su aplicación se incrementó la asistencia y la permanencia de los niños en sus instituciones educativas, mejorando de esa manera su calidad de vida.

McEwan (2013), en Chile, realizó una evaluación de programas antiguos de reforzamiento calórico de estudiantes de zonas rurales y pobres; llega determinar cómo el reforzamiento calórico influye en la matrícula, asistencia y edad escolar de los estudiantes de primero y cuarto grado, y

encuentra que no existe ninguna relación entre el reforzamiento calórico y las variables antes mencionadas.

La FAO (2013), en Brasil realizó un estudio de caso en ocho países sobre la relación entre alimentación escolar y posibilidades de compra directa de la agricultura familiar, basada en la experiencia de los Programas de Alimentación Escolar de Brasil en por más de cincuenta años en casi 250 mil escuelas, Bolivia, El Salvador, Colombia, Honduras, Perú, Guatemala Nicaragua y Paraguay; concluye que, para el caso de Perú, la creación y forma de operar de Qali warma es un cambio radical frente al esquema centralizado y burocrático que venía operando.

Nacional

Pérez, Libreros, Reyes, Santa, Anális y Gutiérrez (1994), investigaron la influencia de la satisfacción del usuario en la productividad de un centro modelo de atención primaria en el que atienden técnicos y médicos, concluyen que los usuarios que acuden a estos se sienten tan satisfechos con el servicio recibido.

Ramos (2016) investigó respecto a la satisfacción de los beneficiarios de un programa articulado nutricional en una muestra aleatoria de 102, niños menores de 5 años. La investigación concluye el 81,4 % de informantes no presentan una satisfacción alta, y que el programa no responde a las expectativas de la población beneficiaria.

Cueto y Chinen (2001), investigaron sobre el impacto educativo de un programa de desayunos escolares en escuelas rurales del Perú, en una muestra compuesta de 540 alumnos, siendo los indicadores medidos: peso y talla, tasa de asistencia, deserción escolar, rendimiento cognoscitivo y escolar, los escolares habían recibido el programa durante tres años, tiempo mínimo para determinar el impacto, hallando logros positivos en su memoria de corto plazo, deserción escolar hemoglobina y asistencia.

Gonzales (2014), evaluó la relación entre servicio de atención y satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de la sede central de Lima en el año 2013, en una muestra de 383 usuario. El autor concluye que existe una correlación positiva moderada de 0,593 de Spearman entre las variables de estudio.

Arguedas (2015), en Lima, investigó sobre la influencia de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer, en una muestra de 120 sujetos. Demostró que la calidad de servicio influye significativamente con la satisfacción de usuarios de dicho programa.

Solís, Hernán y Álvarez (2015), en Acomayo-Cuzco, investigaron sobre el proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar “Qali Warma”, con un diseño transeccional y correlacional; los mismos que concluyen, que las familias de los beneficiarios se ven afectados económicamente por los gastos que realizan en la compra de suministros en dicho programa; el proceso de abastecimiento no está descentralizado de acuerdo a cada realidad de las localidades, como es el caso del distrito de Acomayo.

Regional

Mena (2010), en Huaraz, investigó sobre la desnutrición, mala alimentación infantil y pobreza, en asentamientos humanos entre los años 1993 – 2005”, en una muestra de 20 familias del asentamiento humano Porvenir y 50 del asentamiento humano Señor de los Milagros, de acuerdo al estudio, se infiere que no es un secreto que la desnutrición infantil, la mala alimentación y la pobreza se encuentran relacionados, pero, el estudio lo cuantifica, demostrando técnica y científicamente que la mala alimentación genera desnutrición y este a su vez genera pobreza en los habitantes.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Históricamente, la evaluación de la satisfacción se ha basado en un análisis cognitivo de las características de los productos, las expectativas, las emociones y los juicios respecto a los productos o servicios, pero que suelen solapar procesos que subyacen del consumo y la satisfacción del usuario (Oliver, 1989, 1993; Westbrook, 1987; Westbrook y Oliver, 1991).

Así se generan diversas definiciones, Gosso (2008), sostiene que la satisfacción es el agrado o placer experimentado tras el consumo de un producto o servicio por parte de un usuario"; (p. 58). Además, implica la obtención de placer o decepción generado de contrastar lo percibido en el uso de un producto en comparación con las expectativas que tenía antes de consumirlos un usuario; entonces, si como resultado de esa evaluación lo percibido es menor que sus expectativas el cliente queda insatisfecho, mientras que si sucede lo contrario, él estará satisfecho, en cuyo extremo de satisfacción, él estará muy satisfecho o complacido sobre los consumido (Kotler y Keller, 2012) p.128).

Pezoa (2012), indica que es la valoración respecto a las características de un producto o servicio, o el producto y servicio en sí mismo lo que define a la satisfacción la cual genera un nivel de placer o recompensa a la experiencia de consumo, reflejando el cumplimiento de su expectativa (p. 17). Asimismo, el tiempo en que se evalúa el nivel de satisfacción es la suma de lo ocurrido en el tiempo; de ello la satisfacción del usuario se va constituyendo por la suma de sus experiencias y que la satisfacción del usuario no se detiene en el tiempo, sino que recoge la experiencia adquirida desde el primer momento que se obtuvo hasta el instante de tiempo en el que se registra las observaciones sobre ello. (Johnson y Fornell, 1991). Además se considera que es la respuesta emotiva generada por la evaluación y percepción que tienen los sujetos respecto a un objeto, acción o condición, en los que comparan necesidades y deseos de la persona. Westbrook y Reilly (1983) y Kotler (2006).

Para Johnson y Fornell (1991), atendiendo a un enfoque se define como un resultado o estado terminal que puede variar de acuerdo al tipo o perfil de los consumidores lo cual difiere de un enfoque psicológico que asume a la satisfacción como una valoración social que depende de un el proceso de evaluación (p.268).

Entonces, se puede afirmar y a decir de Thompson y Sunol (1995), el usuario logra la satisfacción cuando los servicios o bien cubren o bien exceden sus expectativas (p.127). Basados en ellos, la satisfacción debe centrarse en el cumplimiento de dos condiciones: Una que tiene en cuenta la conformidad y otro, el producto. (Vavra, 2003).

En cuanto a la distribución de los productos, del monopolio público se pasó a una multiplicidad de oferentes que incluyen al sector privado. Anteriormente no se incluía la participación de los beneficiarios, ahora se los considera, y se cuenta con normas que regulan tal participación. (Molina, 2002). De ahí que los programas constituyen una oportunidad que tienen los más necesitados para solucionar sus problemas más urgentes y aliviar la pobreza en corto plazo. (Cruces, 2008).

Vásquez (2006), precisó que los programas sociales son organizaciones que se han creado como medios de apoyo y ayuda a la población más pobre del país, con la finalidad de mejorar su nivel de vida, estos programas deben focalizarse en las zonas más pobres lo cual no se da porque se concentran mayormente en las zonas urbanas por lo que las poblaciones de las zonas rurales se encuentran más esparcidas y alejadas una de otras, lo que genera mayor gasto llegar a ellas y poder captarlas (p.15).

Valenzuela (2013), afirma que los programas sociales presentan una focalización que es el proceso por el cual los recursos del estado son dirigidos a grupos de personas plenamente identificadas según el criterio de

pobreza como población objetivo de los programas sociales (p.19).

El presente estudio de Satisfacción del usuario, se rige bajo los cinco criterios de SERVQUAL, en vista de que son producto del análisis sistemático de las evaluaciones hechas a muchos usuarios en diferentes sectores de servicio, con la aplicación de criterios utilizados por los beneficiarios. (Zeitham, Parasuraman y Berry, 1993).

La primera dimensión, menciona a los Elementos tangibles, que comprende la presentación y calidad de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación: características físicas de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el usuario está en contacto al momento de recibir el servicio (Zeitham, Parasuraman y Berry, 1993, p.29).

Para los autores Schiffman, Lazar y Wisenblit (2010), es la forma en que las personas reaccionan ante un impulso o una señal, es decir cómo se comportan y constituyen una respuesta inmediata. El aprendizaje llega a producirse aun cuando las respuestas no se manifiesten abiertamente (p.289). Esto viene a ser el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los usuarios de forma rápida y eficiente, representando la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos a un servicio rápido y de acuerdo a sus necesidades. También implica la actitud voluntaria de ayuda para los usuarios mediante un servicio rápido (Zeitham, Parasuraman y Berry, 1993, p.29).

En cuanto a la confiabilidad Schiffman, Lazar y Wisenblit (2010), indican que consiste en la prestación de un servicio, exento de errores y con procesos determinados (p.31). Esto en la práctica tiene el poder prestar un servicio como son la eficiencia y eficacia, consiguiendo el aprovechamiento de tiempo y materiales, aquí se mide la efectividad, quiere decir que obtiene el servicio mediante un proceso correcto donde se cumplen las expectativas para el que fue diseñado un programa. También es posible definirlo como “la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”

(Zeitham, Parasuraman y Berry, 1993, p.29).

Zeitham, Parasuraman y Berry (1993, p.29), menciona que la empatía implica atender de forma individual a los consumidores”. Por lo que la empatía, es la conexión entre dos personas, que lleva a un trato personalizado directo al usuario, donde se hace más claro el mensaje y se configura como la habilidad de inferir los pensamientos y deseos del que está en frente, en este caso el usuario.

En referencia a la seguridad, Schiffman, Lazar y Wisenblit (2010) señalan que la seguridad es “el conocimiento, capacitación de las madres usuarias acerca del servicio de cuidado durante las mañanas, habilidad de los actores para transmitir confianza a usuario” (p. 34). Zeitham, Parasuraman y Berry (1993, p.29), lo define como los el conjunto de conocimientos y atención prestados por el personal quienes han inspirar credibilidad y confianza. (Kotler, 2009),

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica. Se realizó un análisis de la información científica de la satisfacción del consumidor lo cual permitió la comprensión del contenido de las dimensiones y aspectos a evaluar de la variable de estudio. Los resultados del estudio se podrán incorporar al conocimiento científico y permitirán generar nuevas investigaciones sobre la variable nivel de satisfacción del usuario, que constituirá un aporte al conocimiento científico de base.

Justificación práctica. Mediante este informe se conocen los principales problemas del programa Qali Warma al brindar los desayunos para los niños en las Instituciones Educativas, lo que permite obtener información para elaborar mejoras al programa que den una mejor calidad en el servicio, siendo también base para la toma de decisiones y conocer más a los actores involucrados en los programas sociales del estado en los distritos y provincias del Perú, lo que por falta de presupuesto para evaluar ello es muy difícil de realizar.

Desde un enfoque metodológico se construyó un cuestionario de preguntas cerradas, la que estuvo sujeta con procedimientos y técnicas de una investigación cuantitativa.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de satisfacción en los elementos tangibles, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.
- Describir el nivel de satisfacción en la capacidad de respuesta, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.
- Describir el nivel de satisfacción en la confiabilidad, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.
- Describir el nivel de satisfacción en la empatía, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.
- Describir el nivel de satisfacción en la seguridad, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El presente es un estudio empleó un diseño descriptivo orientado a la especificación de las características del comportamiento de la variable satisfacción del usuario, y que tiene por esquema:



Donde:

m: Usuarios de Qali Warma en el distrito Cáceres del Perú.

O: Observaciones a los usuarios.

Cuyo enfoque es cuantitativo, porque su medición se realizó en valores numéricos ya través de criterios estadísticos que permitieron determinar el comportamiento de la satisfacción de los usuarios (Hernández et al., p.4).

2.2. Variables, Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA / INSTRUMENTO
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es el estado de bienestar, de agrado experimentado por un usuario después de haber tenido una experiencia de uso o de consumo de un determinado producto o servicio (Gosso, 2008)	Opinión generada por el usuario que recibe los alimentos del programa, que se midió mediante la administración a usuarios directos de un cuestionario con preguntas cerradas.	ELEMENTOS TANGIBLES Es la apariencia de las instalaciones físicas, materiales, equipos y materiales de comunicación, utilizados al obtener el beneficio.	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia de las instalaciones • Comodidad • Condiciones del ambiente durante el servicio • Apariencia de los que brindan el servicio 	Escala de medición nominal del tipo Likert con 5 niveles
			CAPACIDAD DE RESPUESTA Es el deseo de ayudar a los usuarios y de servirles de forma rápida y eficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Horario del servicio • Rapidez • Puntualidad • Tiempo de espera • Disponibilidad de los alimentos 	
			CONFIABILIDAD Es la habilidad de brindar el servicio comprometido de forma precisa	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad de los alimentos • Cumplimiento de lo esperado • Peticiones atendidas • Durabilidad y Calidad de lo recibido • Asistencia al usuario 	
			EMPATÍA Es la atención personalizada al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Número de personas adecuado • Utilización de un lenguaje claro y adaptado a los usuarios • Ayuda a los usuarios • Mostrar interés por la necesidades del usuario 	
			SEGURIDAD Es el conocimiento del servicio brindado y cortesía y habilidad de los trabajadores empleados que transmiten confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del trabajo • Cortesía, respeto y educación de los que brindan el servicio. • Trato justo • Amabilidad • Confianza 	

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Estuvo conformada por 849 usuarios, por niños que estudian en las Instituciones Educativas de los niveles de inicial y primaria de los diferentes centros poblados del distrito Cáceres del Perú de la región ancashina que reciben desayunos del programa Qali Warma durante el año 2018, según la siguiente tabla.

Nivel de Instrucción	Número de Estudiantes	Centro Poblado
INICIAL	5	CHACANA
INICIAL	5	COSMA
INICIAL	7	HUARUPAMPA
INICIAL	7	MUCHARAN
INICIAL	7	PALILLO
INICIAL	8	RACUAYBAMBA
INICIAL	9	CANCHAS
INICIAL	9	MIRAFLORES
INICIAL	10	CASHAPAMPA
INICIAL	10	HUASHCAYAN
INICIAL	10	RAYAN
INICIAL	11	TAULLISPAMPA
INICIAL	13	CARHUAMARCA
INICIAL	13	CRUZ DEL SIGLO
INICIAL	14	HUANCA
INICIAL	16	COCHAPETI
INICIAL	17	COLCAP
INICIAL	17	MACRACANCHA
INICIAL	22	SALITRE
INICIAL	39	JIMBE
PRIMARIA	2	TARA
PRIMARIA	3	QUILCAY
PRIMARIA	4	SHONCA
PRIMARIA	6	ANGUY
PRIMARIA	6	GUADALUPE
PRIMARIA	6	SANTA ROSA
PRIMARIA	7	HUANCA
PRIMARIA	9	CHINGA
PRIMARIA	10	LAMPANIN
PRIMARIA	11	CHACANA
PRIMARIA	11	CUTCO
PRIMARIA	11	PALILLO CHICO
PRIMARIA	11	QUITA
PRIMARIA	12	MIRAFLORES DE SAN PABLO
PRIMARIA	14	COSMA
PRIMARIA	15	RAYAN
PRIMARIA	16	HUARUPAMPA
PRIMARIA	18	RACUAYBAMBA
PRIMARIA	19	MUCHARAN
PRIMARIA	19	PERAS
PRIMARIA	20	CANCHAS

PRIMARIA	20	CASHAPAMPA
PRIMARIA	22	CARHUAMARCA
PRIMARIA	27	HUASHCAYAN
PRIMARIA	32	TAULLISPAMPA
PRIMARIA	40	COLCAP
PRIMARIA	41	COCHAPETI
PRIMARIA	50	SALITRE
PRIMARIA	138	JIMBE
<hr/>		
Total Inicial	249	
<hr/>		
Total Primaria	600	
<hr/>		
Total	849	
<hr/>		

2.3.2. Muestra

Alvarado (2013) define a la muestra como una parte seleccionada del universo que representa las características de este, la misma debe proporcionar información que sirve para estimar las características de toda la población, existiendo dos tipos de muestreo, el no probabilístico, cuando sus elementos se toman con base al juicio o criterio del investigador, y el probabilístico, cuando cada elemento del universo tiene una probabilidad de ser seleccionada en la muestra, describiendo a una muestra probabilística como aleatoria simple, sistemática, estratificada y por conglomerados (p.24).

En el presente estudio, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio estratificado, para cuyo cálculo se realizó:

Cálculo de la muestra (n)

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1)(e^2) + Z^2 \times p \times q}$$

En donde: z representa al nivel de confianza al 95%=1,96; p es la proporción de éxito (0,5), q es la proporción de fracaso (0,5), e es error de estimación (0,05), N es el tamaño de la población (849) y n es el tamaño de la muestra

Desarrollo de la fórmula para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 849}{(849 - 1) \times (0,05^2) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 265$$

Cálculo para los estratos:

Estrato	Nh	n	N	nh
Inicial	249	265	849	78
Primaria	600	265	849	187
Total				265

N : Tamaño de la población

Nh : Población estratificada

n : Tamaño de la muestra global

nh : Tamaño de la muestra estratificada

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica es el medio que permite concretar el método y comprende la aplicación de instrumentos (Muñoz, 1998). Se empleó en el presente estudio como técnica, la encuesta debido a la versatilidad de ella para la recolección de información.

2.4.2. Instrumentos

Se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas, elaborado en base a cinco dimensiones con un total de 25 ítems para la variable Nivel de satisfacción, lo que según Hernández et al. (2014) “los instrumentos tiene por finalidad realizar la recopilación de datos observables que reflejen el verdadero comportamiento de las variables objeto de medición. El presente instrumento está constituido por preguntas cerradas con opciones de respuesta de alternativa múltiple según la escala de Likert, cuyos ítems fueron adaptados del modelo SERVQUAL de Zeitham, Parasuraman y Berry (1993) y se agruparon en las dimensiones: Elementos tangibles (ítems 1-5), Capacidad de respuesta (ítems 6-10), Confiabilidad (ítems 11-15), Empatía (ítems 16-20) y Seguridad (ítems 21-25).

2.4.3. Validez del instrumento

De acuerdo a Hernández et al. (2014) el instrumento presenta validez cuando su medición es coherente a los aspectos que se han de analizar o evaluar (p. 201).

Para medir la validez del cuestionario se aplicó el criterio de jueces para evaluar el instrumento teniendo en cuenta los objetivos del estudio. Para ello se recogió la opinión de un metodólogo como el Dr. Nicolás Álvarez Carrillo y un especialista profesional del área con grado de doctor.

2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Hernández et al. (2014) indica que cuando se comprueba que el instrumento genera resultados consistentes y coherentes con el estudio y su aplicación repetida al mismo individuo generar resultados equivalentes, entonces se comprueba la confiabilidad del instrumento (p. 210).

Se determinó mediante el Alfa de Cronbach aplicado a una muestra piloto, determinándose como resultado 0,762 lo cual significa una confiabilidad muy buena para la medición del nivel de satisfacción, siendo posible aplicar el instrumento a la totalidad de la muestra.

2.5. Métodos de análisis de datos

De acuerdo a Hevia (2001) la estadística constituye una herramienta que permite analizar los datos en sus diferentes etapas. Por ello esta fase del estudio se realizó después que se aplicó el instrumento o cuestionario (p. 46).

La variable Nivel de satisfacción fue analizada en forma descriptiva a través de la organización de los datos en tablas de frecuencia y figuras, que sistematizaron los porcentajes de las respuestas del cuestionario en cada nivel. Asimismo, se utilizó el método inferencial que nos permite generalizar los resultados del Instrumento para los ítems analizados con el Alfa de Cronbach. Para ello se utilizaron los programas Microsoft Excel 2016 e IBM SPSS 24 para Microsoft Windows 10. Además, para la discusión y la elaboración de las conclusiones se aplicó el método interpretativo.

2.6. Aspectos éticos

Se requirió solicitar permisos a los directores de las Instituciones Educativas seleccionadas del distrito Cáceres del Perú, cuya información recogida es utilizada únicamente para los objetivos del estudio, manteniendo el anonimato de los informantes. Los resultados obtenidos con el instrumento validado no fueron alterados en su contenido a fin de mantener su originalidad y se utilizaron conforme a lo planteado en el presente estudio.

III. Resultados

3.1. Del Objetivo General

Tabla 1.

Nivel de satisfacción de los usuarios

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	1	0,38
Satisfecho	99	37,36
Totalmente Satisfecho	165	62,26
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

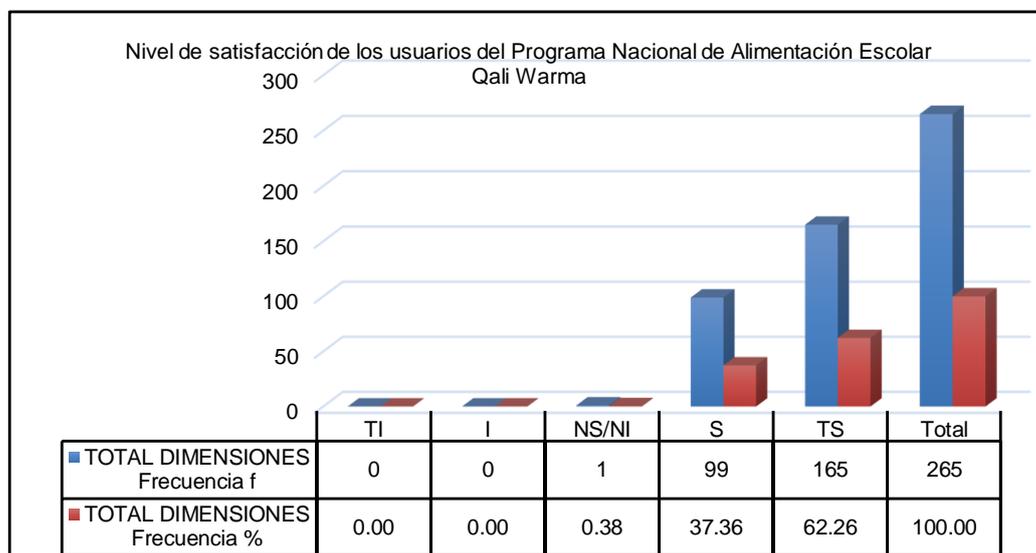


Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

El 37,36 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y el 62,26 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS), en las Instituciones Educativas que reciben el servicio de Qali Warma, en el distrito de Cáceres del Perú, provincia del Santa, región Ancash.

3.2. De los Objetivos Específicos

Tabla 2.

Valoración de la dimensión Elementos tangibles, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	8	3,02
Satisfecho	120	45,28
Totalmente Satisfecho	137	51,70
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

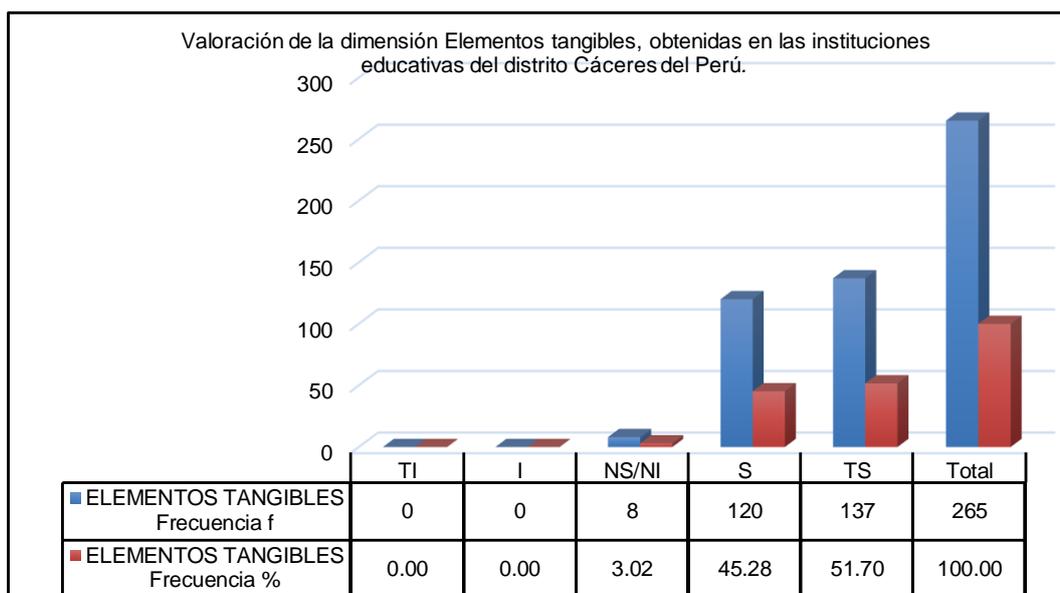


Figura 2. Valoración de la dimensión Elementos tangibles, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 51,70 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 45,28 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S).

Tabla 3.

Valoración del desayuno escolar en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	35	13,21
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	42	15,85
Satisfecho	61	23,02
Totalmente Satisfecho	127	47,92
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

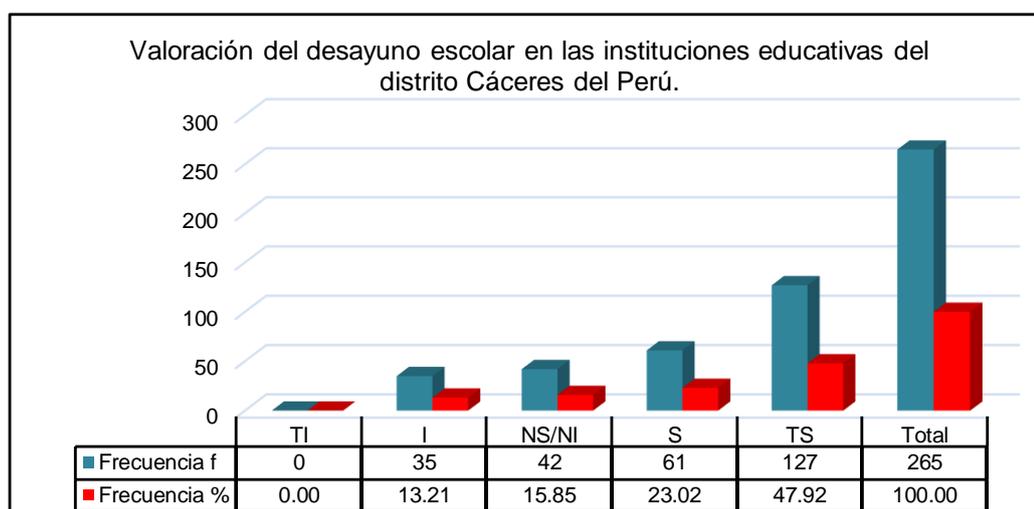


Figura 3. Valoración del desayuno escolar en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 47,92 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 23,02 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), del desayuno escolar.

Tabla 4.

Valoración al momento de consumir el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	22	8,30
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	36	13,59
Satisfecho	98	36,98
Totalmente Satisfecho	109	41,13
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

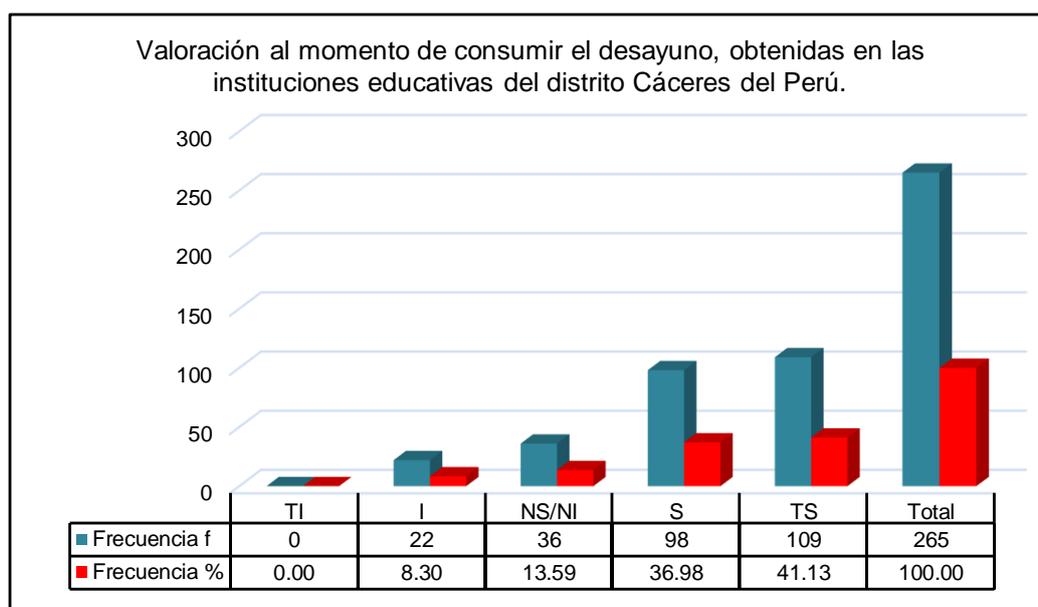


Figura 4. Valoración al momento de consumir el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 41,13 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 36,98 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), del momento en tomar el desayuno.

Tabla 5.

Valoración de la limpieza del lugar donde tomas el desayuno escolar, en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	10	3,77
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	24	9,06
Satisfecho	74	27,92
Totalmente Satisfecho	157	59,25
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

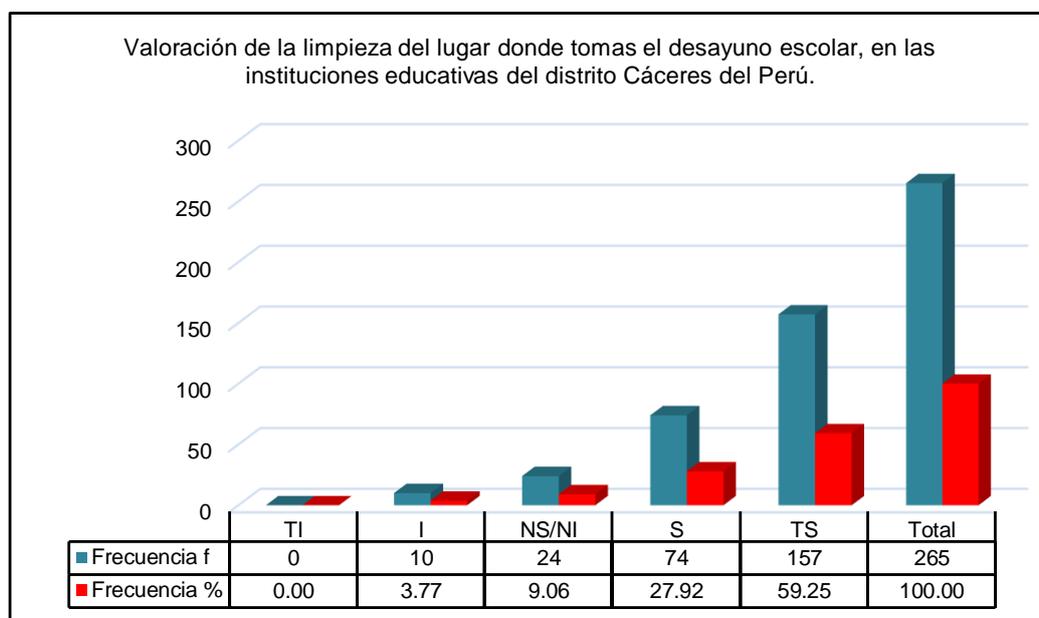


Figura 5. Valoración de la limpieza del lugar donde tomas el desayuno escolar, en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 59,25 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 27,92 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de la limpieza donde toman desayuno.

Tabla 6.

Valoración de la señalización de los tachos de basura, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	25	9,44
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	48	18,11
Satisfecho	72	27,17
Totalmente Satisfecho	120	45,28
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

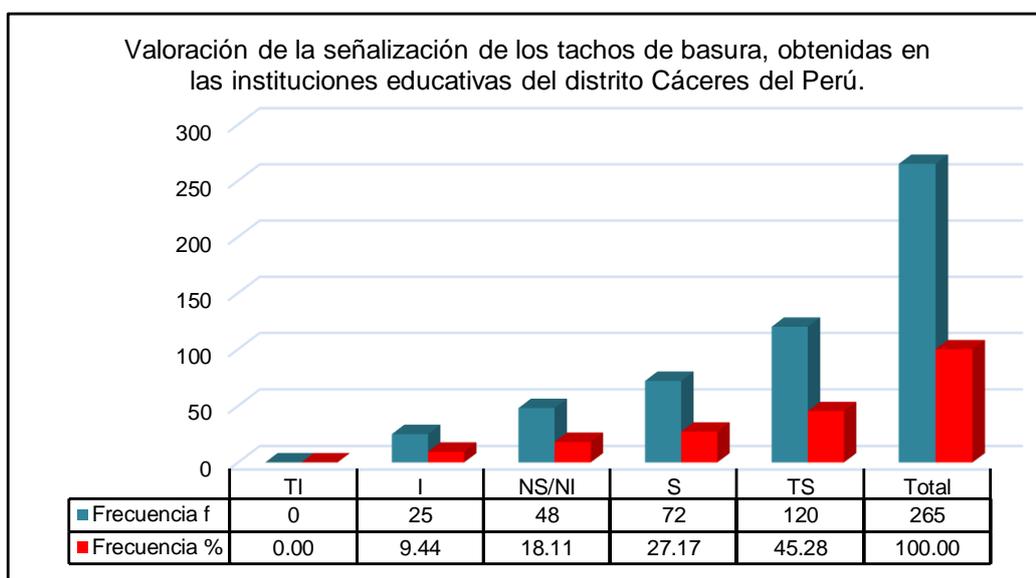


Figura 6. Valoración de la señalización de los tachos de basura, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 45,28 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 27,17 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de la señalización de los tachos de basura.

Tabla 7.

Valoración de las vestimentas de las personas que dan alimentos, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	3	1,13
Insatisfecho	28	10,57
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	47	17,73
Satisfecho	95	35,85
Totalmente Satisfecho	92	34,72
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

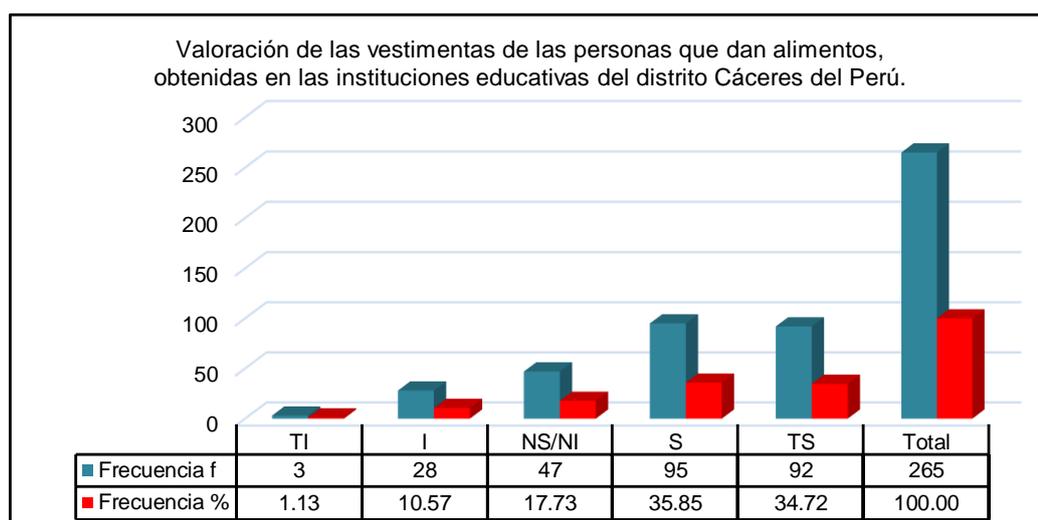


Figura 7. Valoración de las vestimentas de las personas que dan alimentos, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 35,85 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y el 34,72 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS), de las vestimentas de los que dan el desayuno.

Tabla 8.

Nivel de Capacidad de respuesta, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	1	0,38
Satisfecho	95	35,85
Totalmente Satisfecho	169	63,77
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

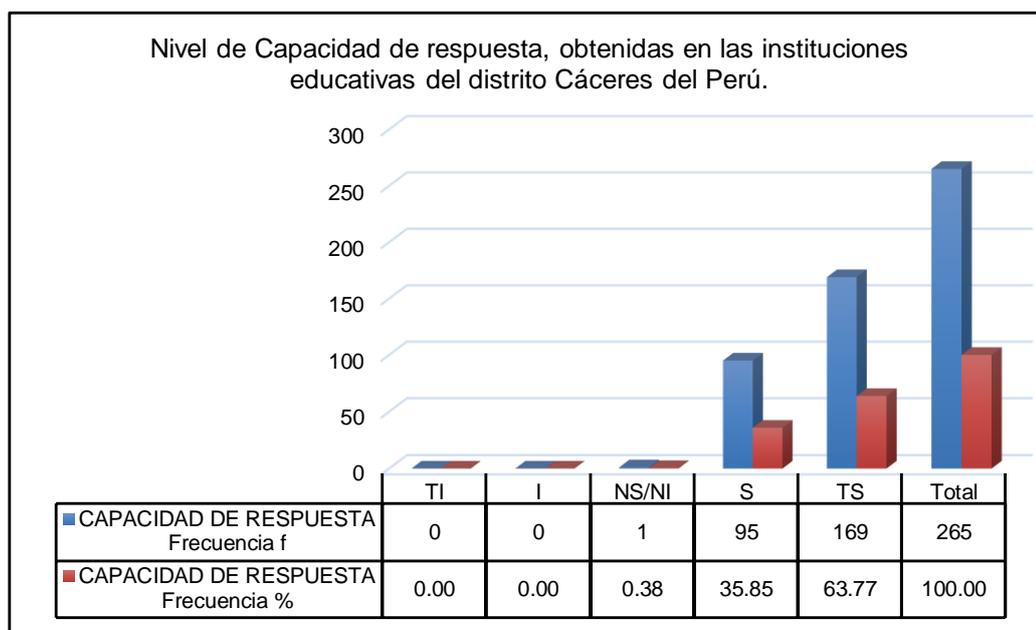


Figura 8. Nivel de Capacidad de respuesta, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 63,77 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 35,85 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), capacidad de respuesta.

Tabla 9.

Valoración del horario de los alimentos, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	11	4,15
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	33	12,45
Satisfecho	85	32,08
Totalmente Satisfecho	136	51,32
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

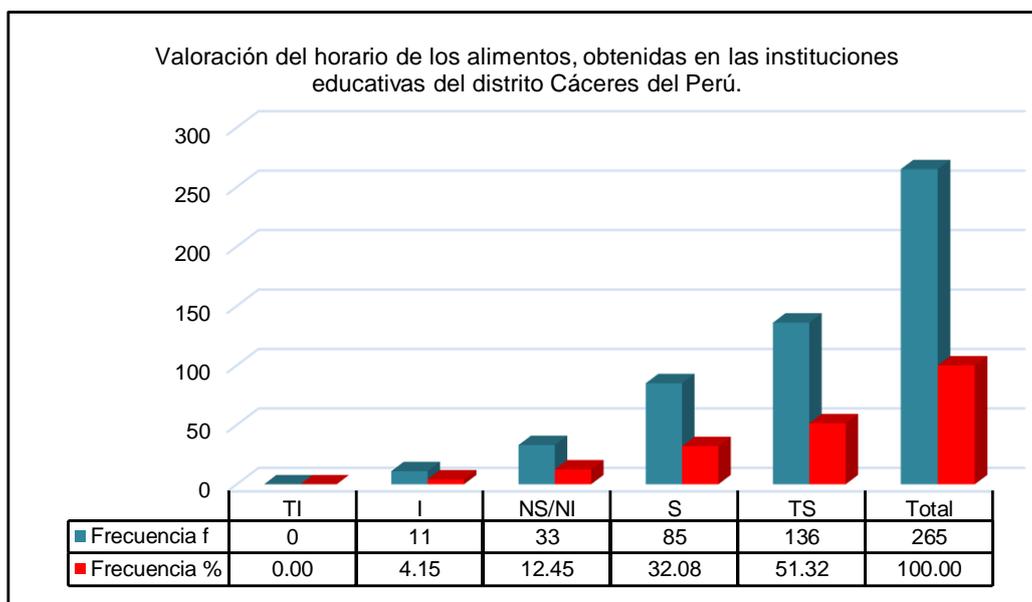


Figura 9. Valoración del horario de los alimentos, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 51,32 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 32,08 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), del horario de los alimentos.

Tabla 10.

Valoración del desayuno servido de manera rápida, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	11	4,15
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	37	13,96
Satisfecho	86	32,45
Totalmente Satisfecho	131	49,44
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

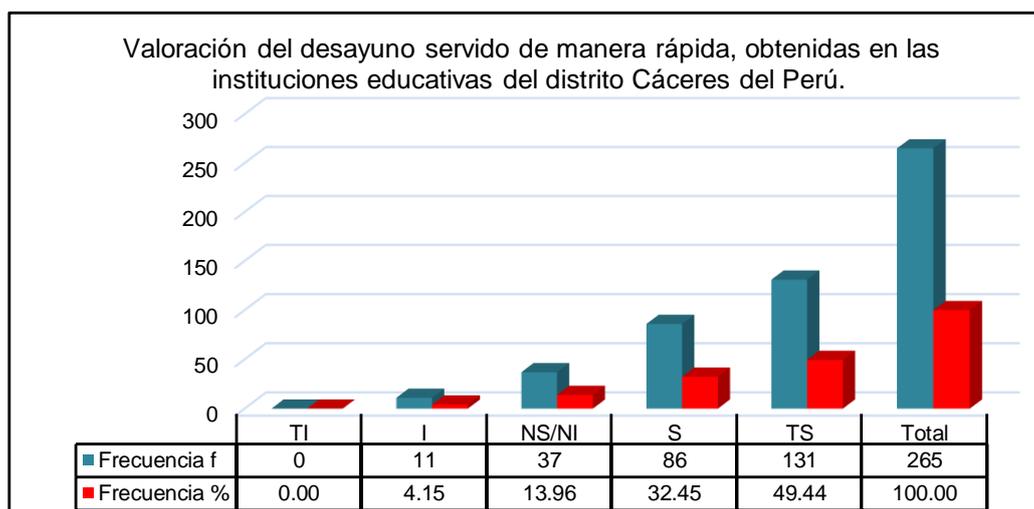


Figura 10. Valoración del desayuno servido de manera rápida, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 49,44 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 32,45 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), que reciben el desayuno de manera rápida.

Tabla 11.

Valoración del desayuno servido de manera puntual, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	6	2,27
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	33	12,45
Satisfecho	87	32,83
Totalmente Satisfecho	139	52,45
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

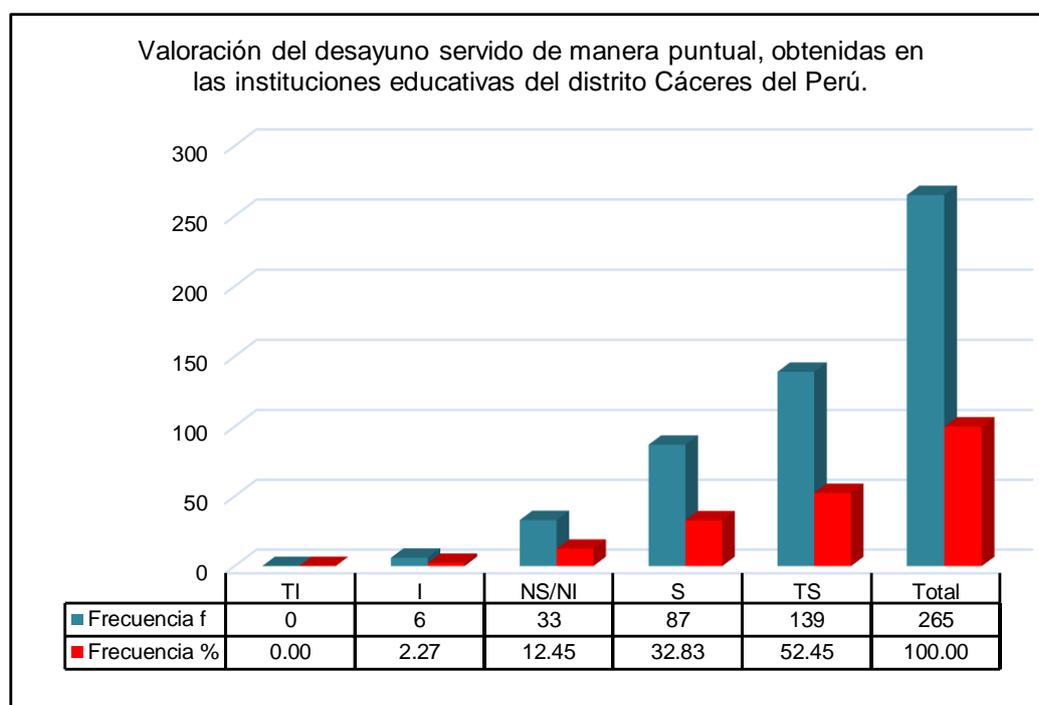


Figura 11. Valoración del desayuno servido de manera puntual, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 52,45 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 32,83 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), que toman el desayuno de manera puntual.

Tabla 12.

Valoración que el tiempo que espera para tomar el desayuno es el adecuado, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	10	3,77
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	37	13,96
Satisfecho	104	39,25
Totalmente Satisfecho	114	43,02
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

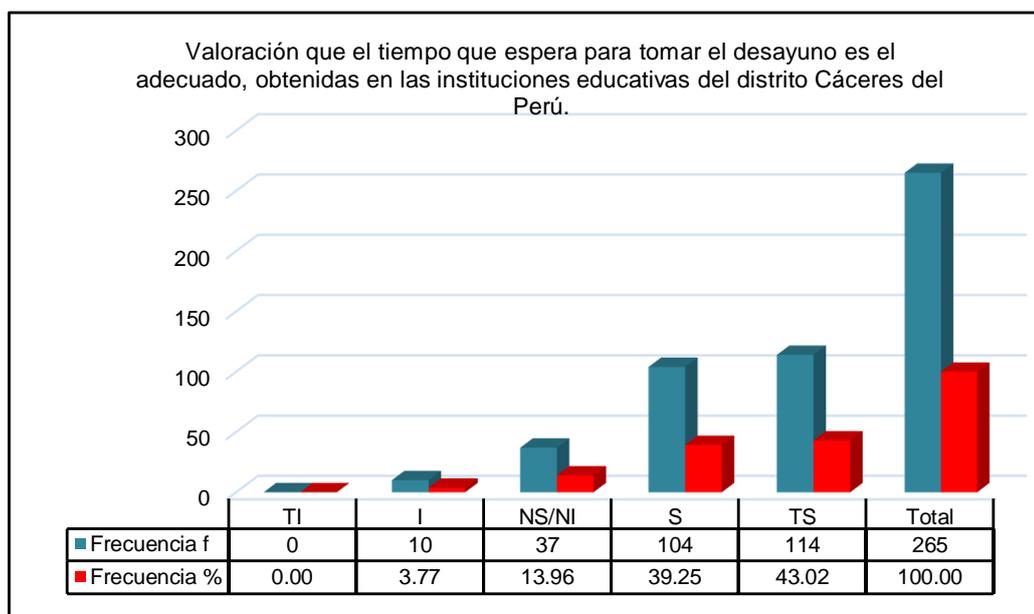


Figura 12. Valoración que el tiempo que espera para tomar el desayuno es el adecuado, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 43,02 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 39,25 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), del tiempo de espera para tomar desayuno.

Tabla 13.

Valoración de satisfacción del desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

TABLA N° 13. ¿El desayuno satisface tus necesidades?		
CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	13	4,91
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	37	13,96
Satisfecho	74	27,92
Totalmente Satisfecho	141	53,21
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

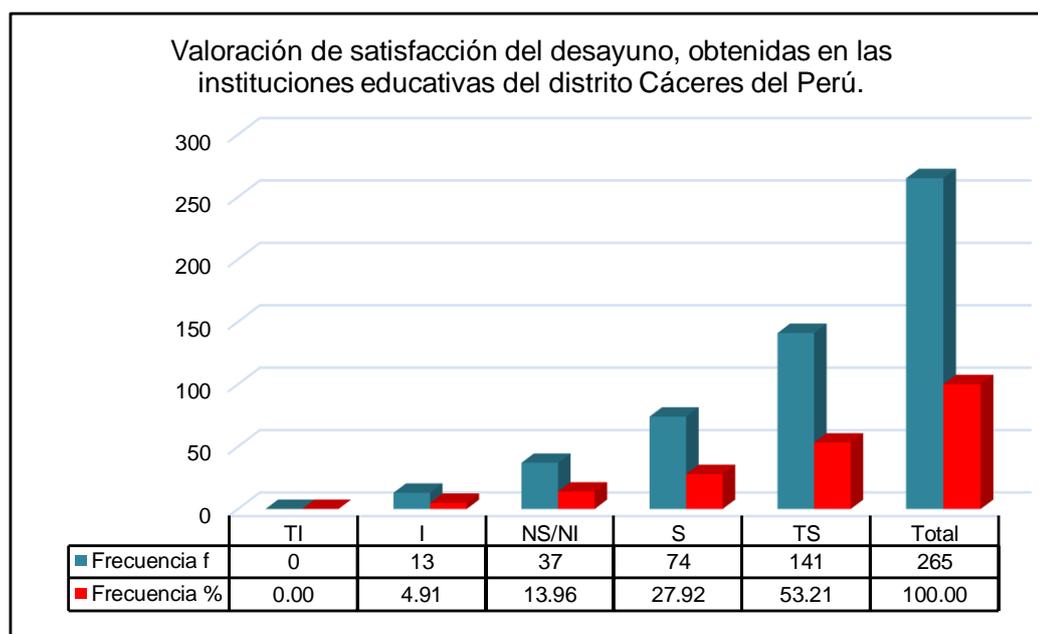


Figura 13. Valoración de satisfacción del desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 53,21 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 27,92 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de la satisfacción del desayuno.

Tabla 14.

Nivel de Confiabilidad, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	2	0,75
Satisfecho	111	41,89
Totalmente Satisfecho	152	57,36
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

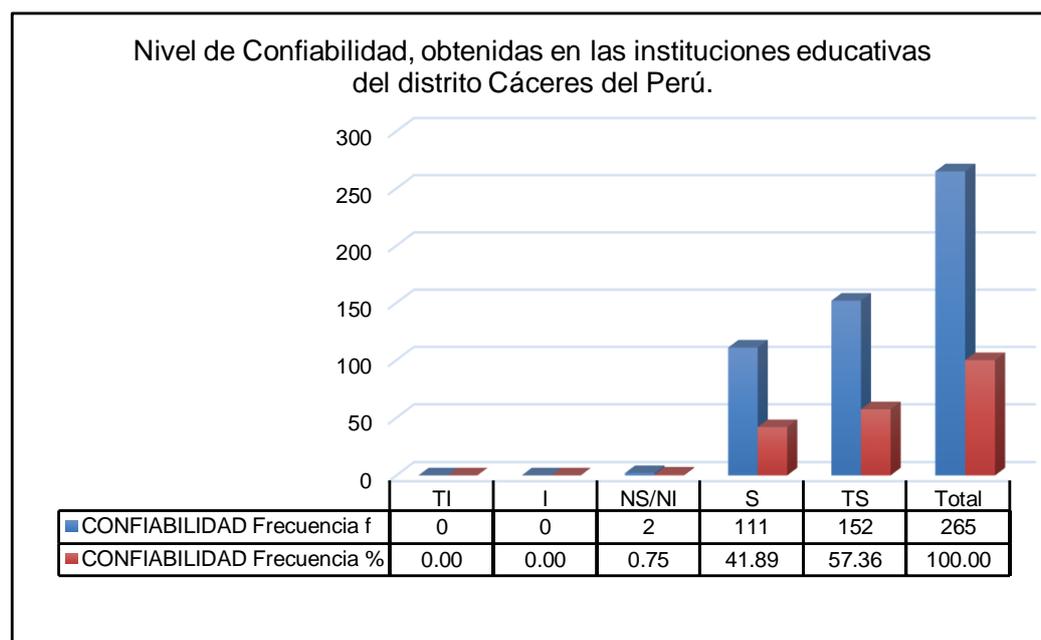


Figura 14. Nivel de Confiabilidad, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 57,36 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 41,89 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de confiabilidad

Tabla 15.

Valoración del consumo de los desayunos, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	9	3,40
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	38	14,34
Satisfecho	85	32,07
Totalmente Satisfecho	133	50,19
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

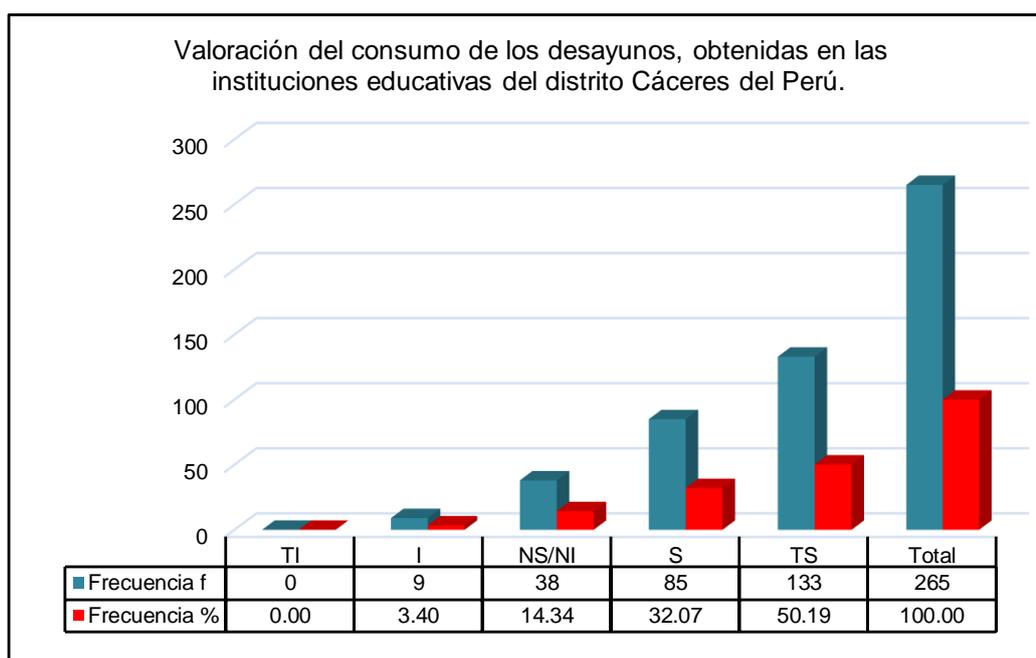


Figura 15. Valoración del consumo de los desayunos, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 50,19 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 32,07 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), del desayuno que reciben.

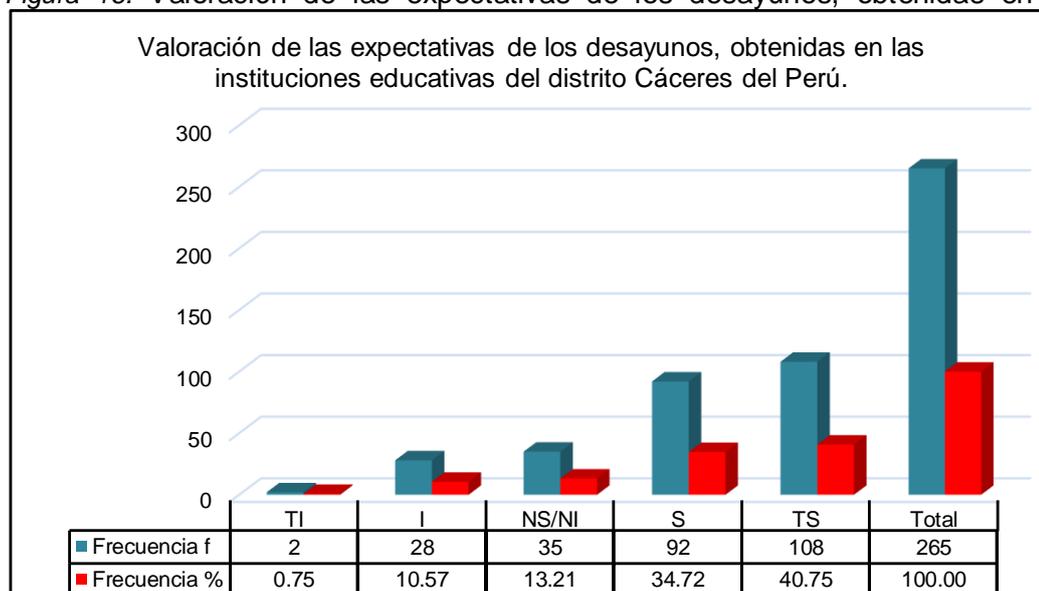
Tabla 16.

Valoración de las expectativas de los desayunos, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	2	0,75
Insatisfecho	28	10,57
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	35	13,21
Satisfecho	92	34,72
Totalmente Satisfecho	108	40,75
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

Figura 16. Valoración de las expectativas de los desayunos, obtenidas en las



instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 40,75 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 34,72 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de las expectativas de los desayunos.

Tabla 17.

Valoración de que todos reciban sus desayunos, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	5	1,89
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	29	10,94
Satisfecho	104	39,25
Totalmente Satisfecho	127	47,92
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

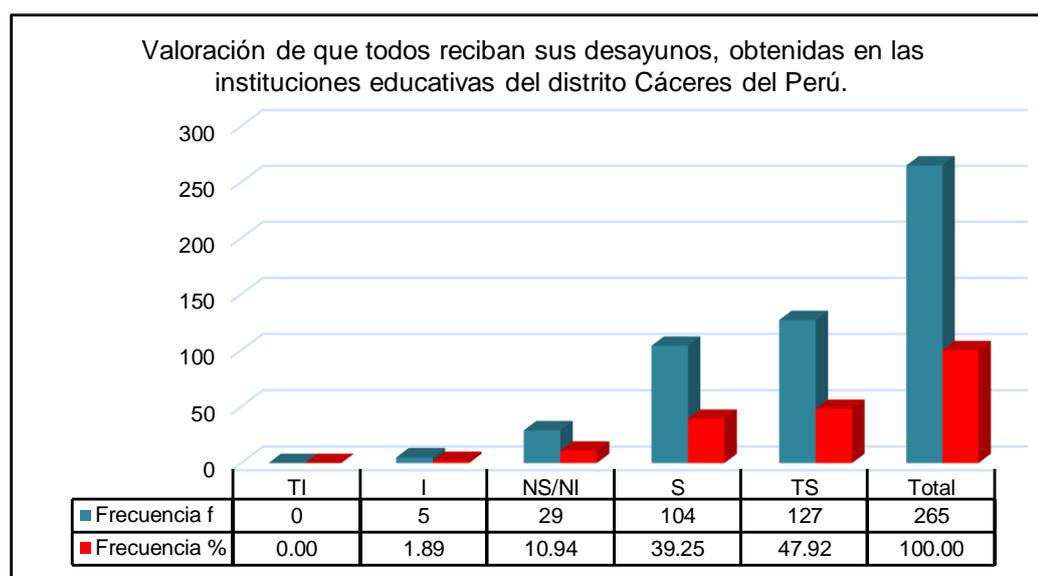


Figura 17. Valoración de que todos reciban sus desayunos, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 47,92 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 39,25 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), que reciban todos los desayunos.

Tabla 18.

Valoración de la durabilidad del desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	6	2,26
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	41	15,47
Satisfecho	88	33,21
Totalmente Satisfecho	130	49,06
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

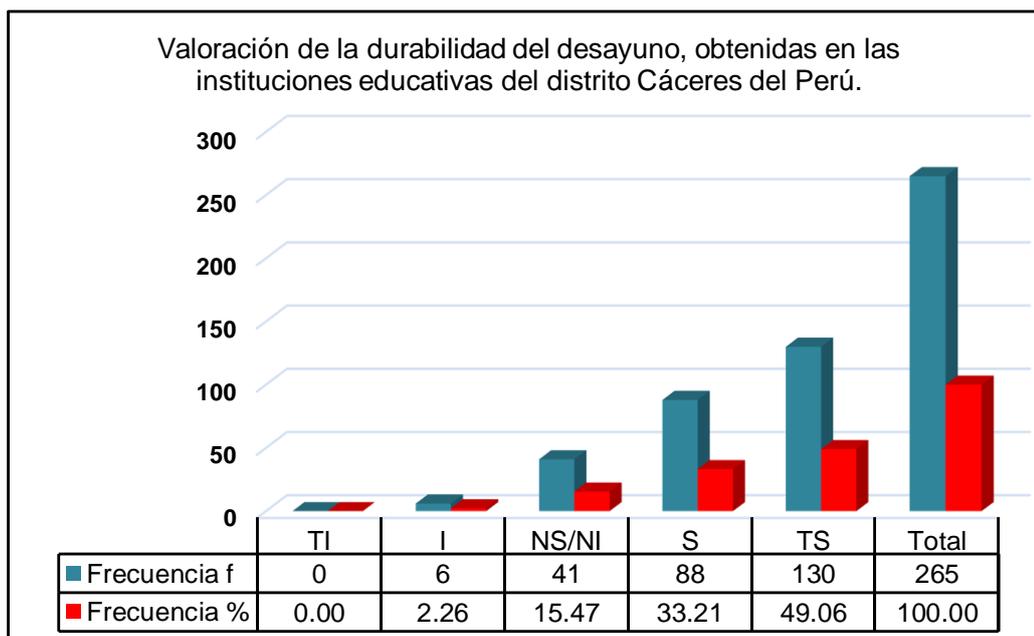


Figura 18. Valoración de la durabilidad del desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 49,06 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 33,21 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de la durabilidad del desayuno.

Tabla 19

Valoración de asistencia en el consumo del desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	7	2,64
Insatisfecho	11	4,15
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	35	13,21
Satisfecho	85	32,08
Totalmente Satisfecho	127	47,92
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

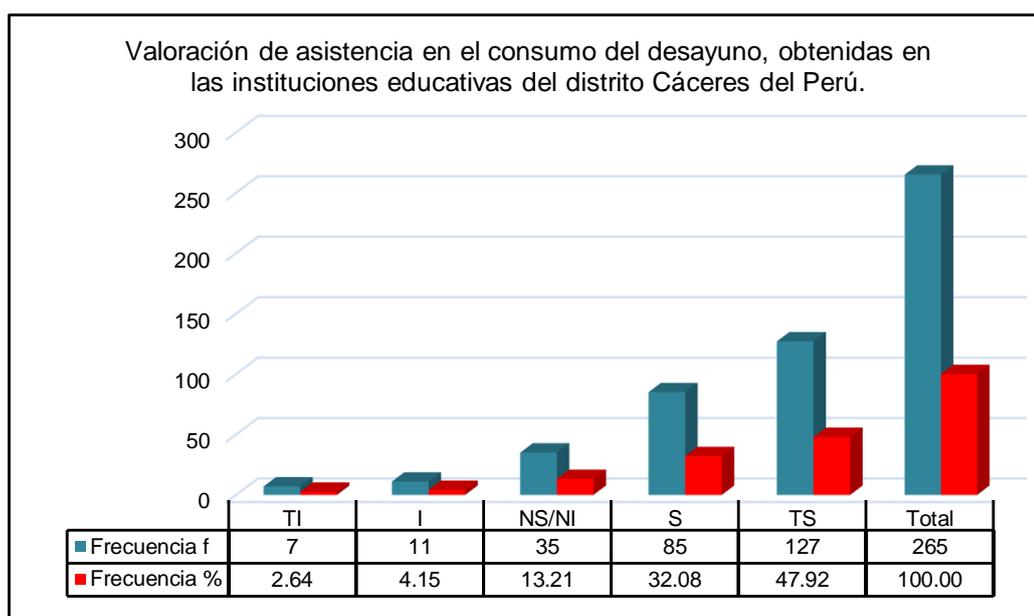


Figura 19. Valoración de asistencia en el consumo del desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 47,92 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 32,08 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de asistencia en el consumo del desayuno.

Tabla 20.

Nivel de empatía, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	6	2,26
Satisfecho	99	37,36
Totalmente Satisfecho	160	60,38
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

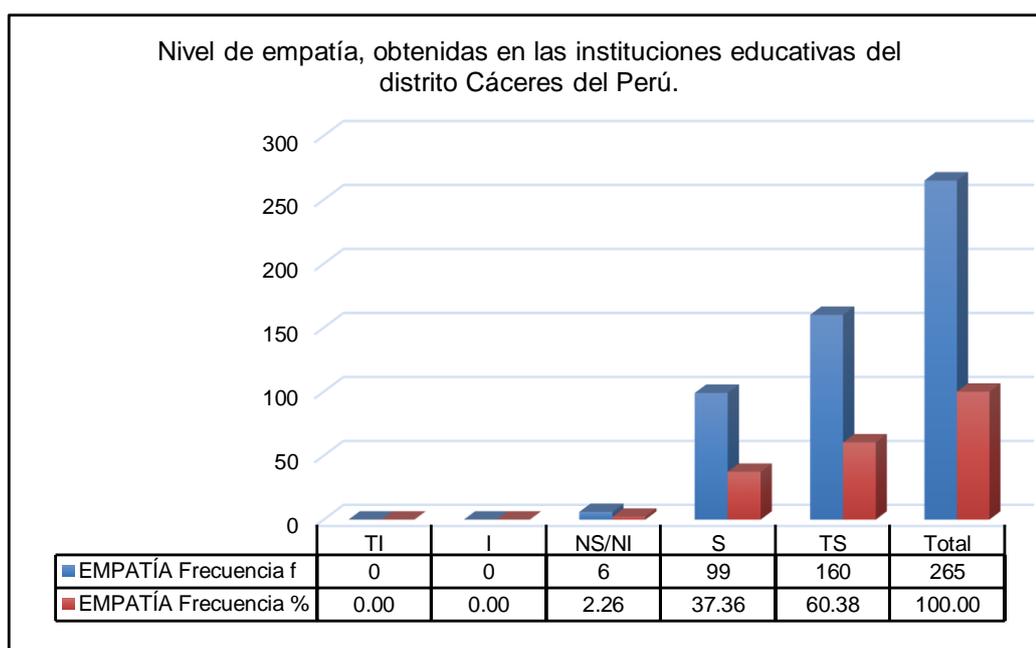


Figura 20. Nivel de empatía, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 60,38 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 37,36 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), del nivel de Empatía

Tabla 21.

Valoración del número de personas que sirven el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	1	0,38
Insatisfecho	18	6,79
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	29	10,94
Satisfecho	87	32,83
Totalmente Satisfecho	130	49,06
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

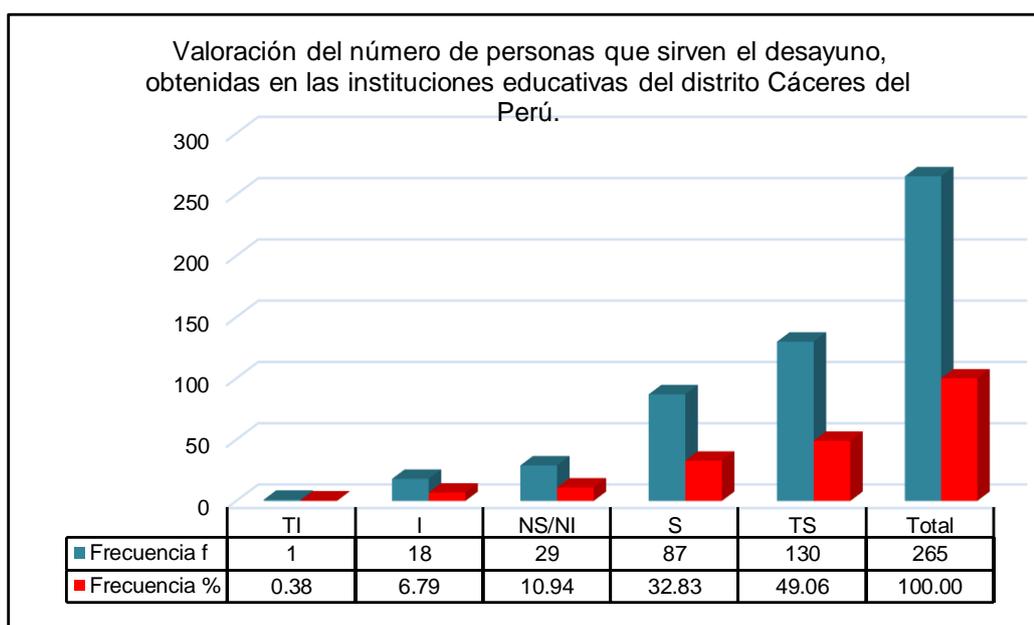


Figura 21. Valoración del número de personas que sirven el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 49,06 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 32,83 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), del número de personas que sirven el desayuno.

Tabla 22.

Valoración del trato de las personas que entregan el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	1	0,38
Insatisfecho	12	4,53
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	36	13,58
Satisfecho	75	28,30
Totalmente Satisfecho	141	53,21
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

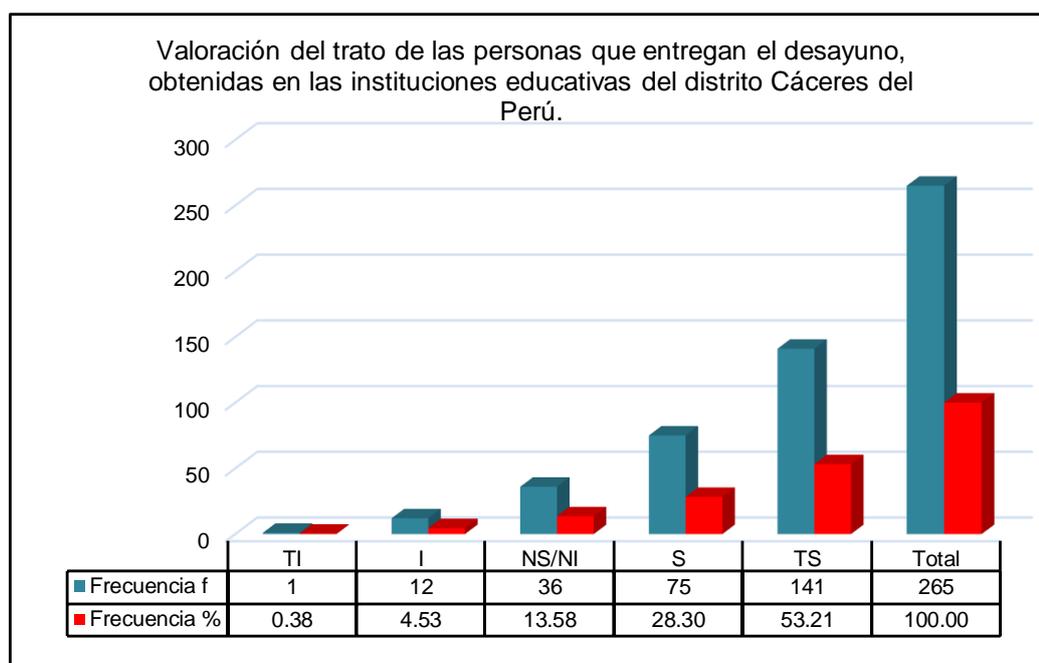


Figura 22. Valoración del trato de las personas que entregan el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 53,21 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 28,30 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), del trato de las personas que entregan el desayuno.

Tabla 23.

Valoración de la ayuda a todo los niños, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	22	8,30
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	45	16,98
Satisfecho	79	29,81
Totalmente Satisfecho	119	44,91
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

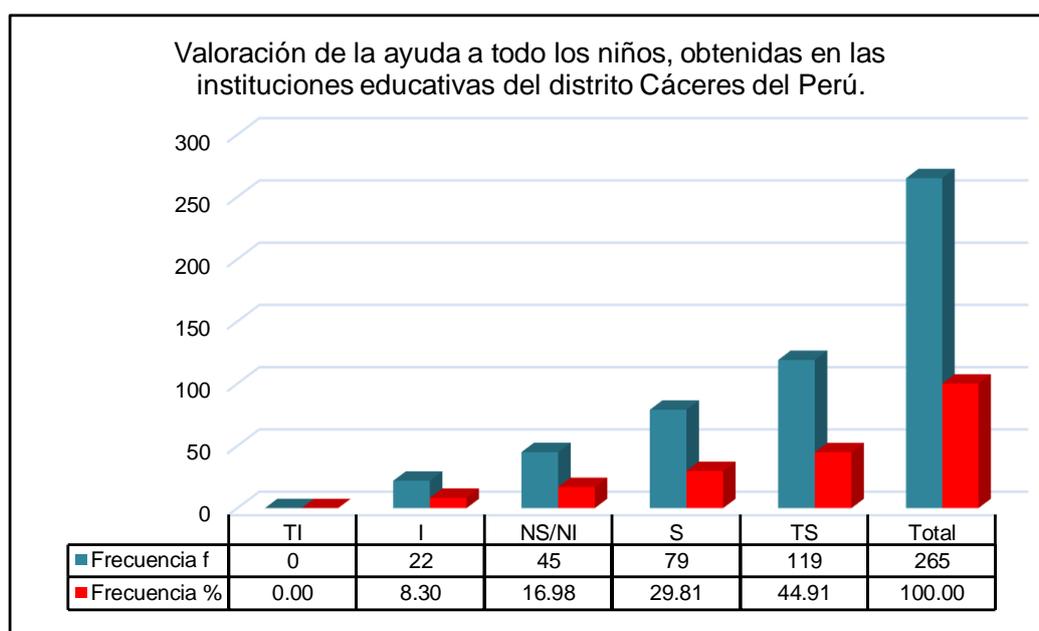


Figura 23. Valoración de la ayuda a todo los niños, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 44,91 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 29,81 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de la ayuda a todos los niños cuando sirven el desayuno.

Tabla 24.

Valoración de respuesta ante un problema, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	8	3,02
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	31	11,70
Satisfecho	108	40,75
Totalmente Satisfecho	118	44,53
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

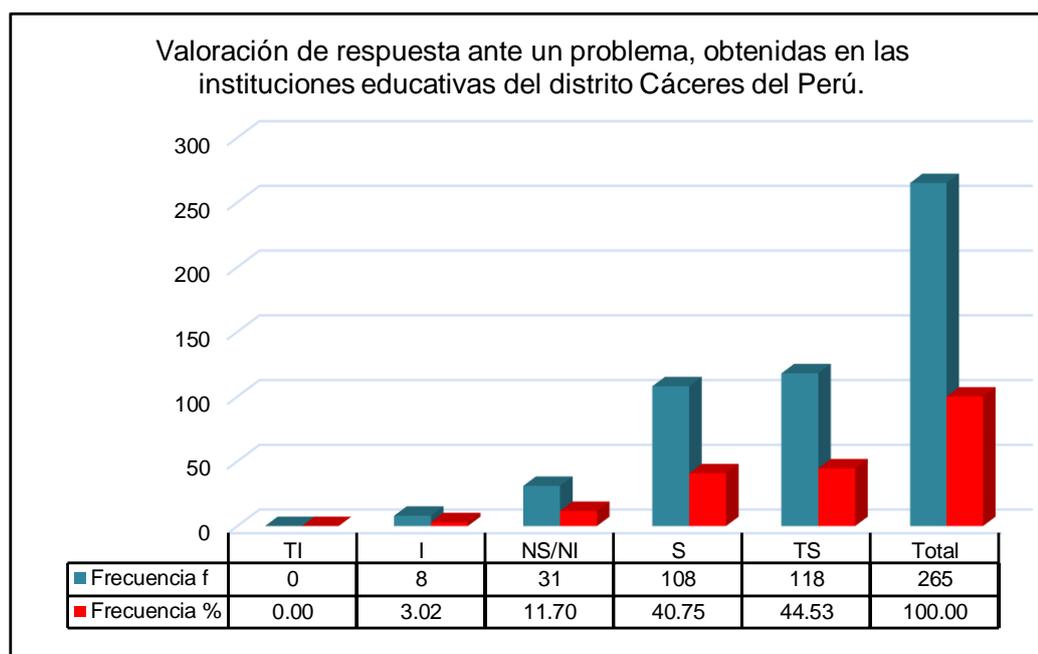


Figura 24. Valoración de respuesta ante un problema, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 44,53 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 40,75 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de la solución ante un problema.

Tabla 25.

Valoración del interés de las personas que sirven el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	7	2,64
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	39	14,72
Satisfecho	97	36,60
Totalmente Satisfecho	122	46,04
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

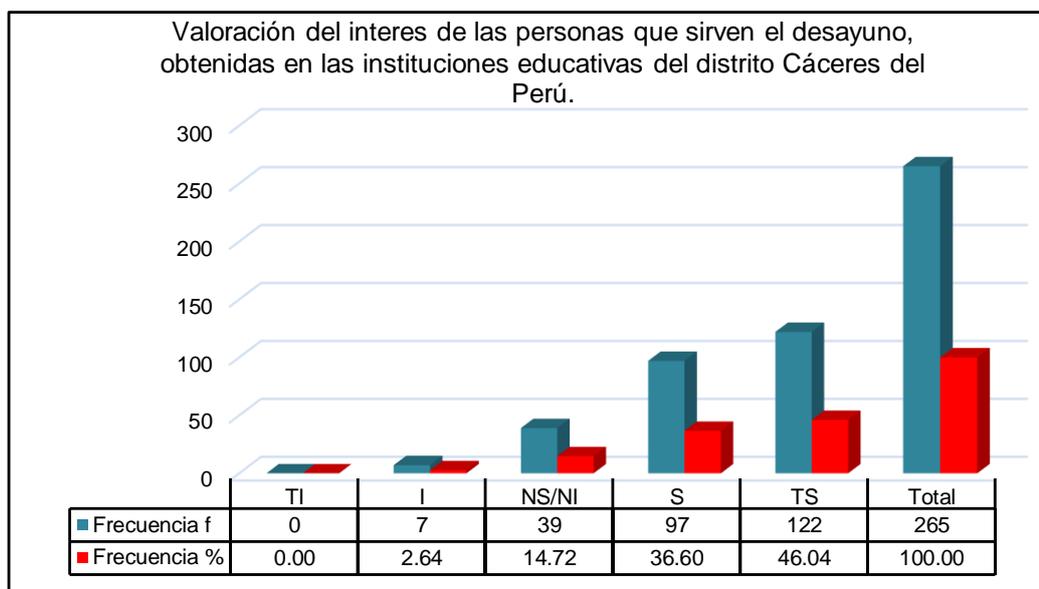


Figura 25. Valoración del interés de las personas que sirven el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 46,04 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 36,60 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), que las personas que sirven el desayuno muestran interés.

Tabla 26.

Nivel de Seguridad, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	3	1,13
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	26	9,81
Satisfecho	81	30,57
Totalmente Satisfecho	155	58,49
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

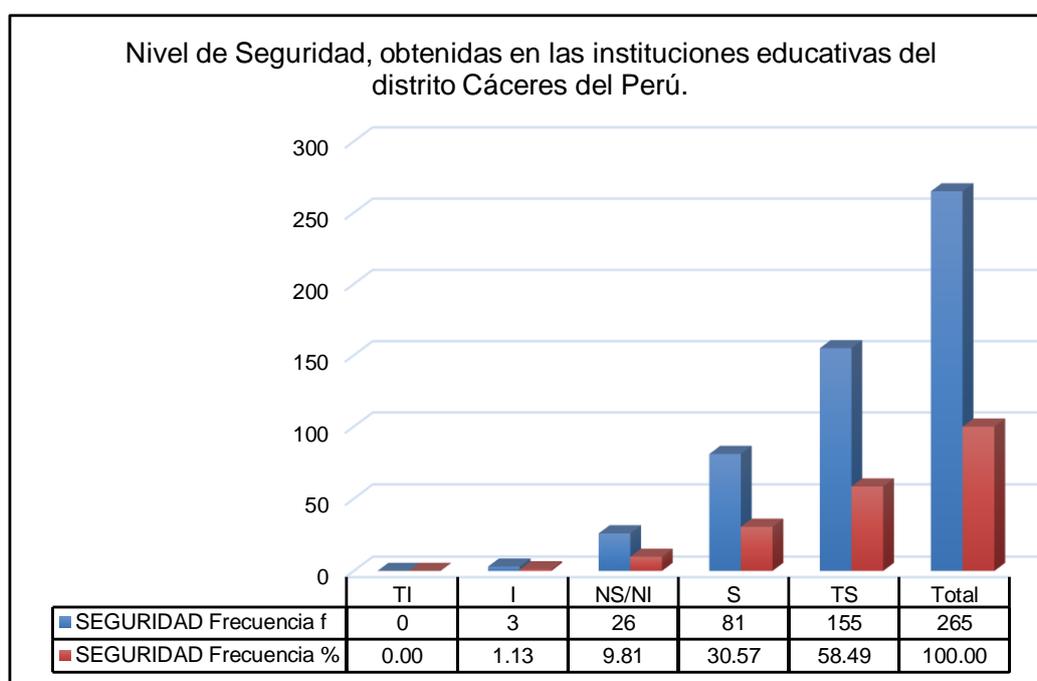


Figura 25. Nivel de Seguridad, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 58,49 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 30,57 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), sienten seguridad.

Tabla 27.

Valoración del servicio, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	14	5,28
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	36	13,59
Satisfecho	98	36,98
Totalmente Satisfecho	117	44,15
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

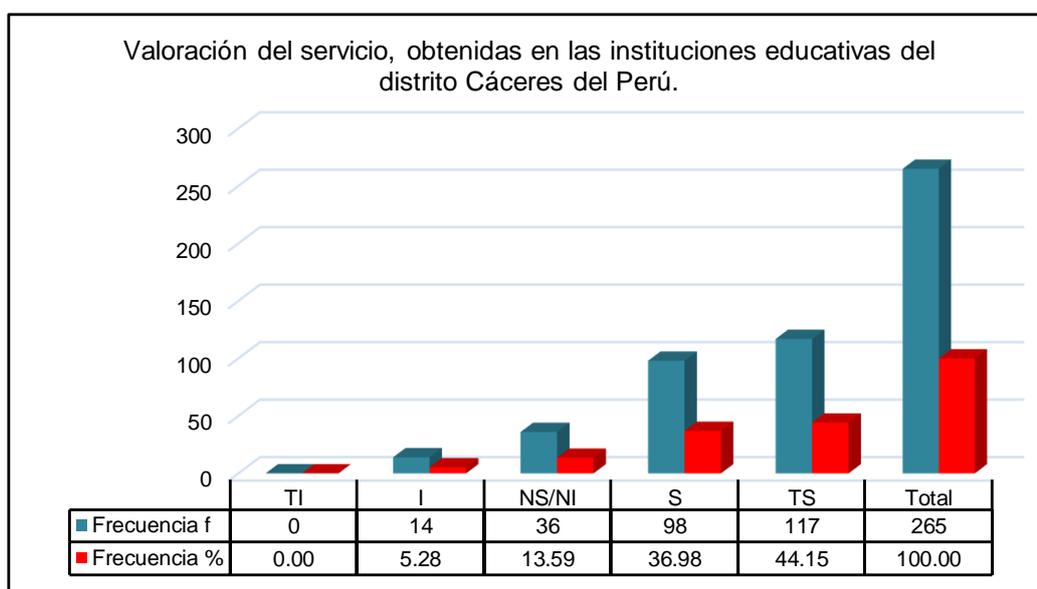


Figura 26. Valoración del servicio, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 44,15 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 36,98 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), del servicio.

Tabla 28.

Valoración de la cortesía, educación y respeto, obtenida en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	34	12,83
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	27	10,19
Satisfecho	75	28,30
Totalmente Satisfecho	129	48,68
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

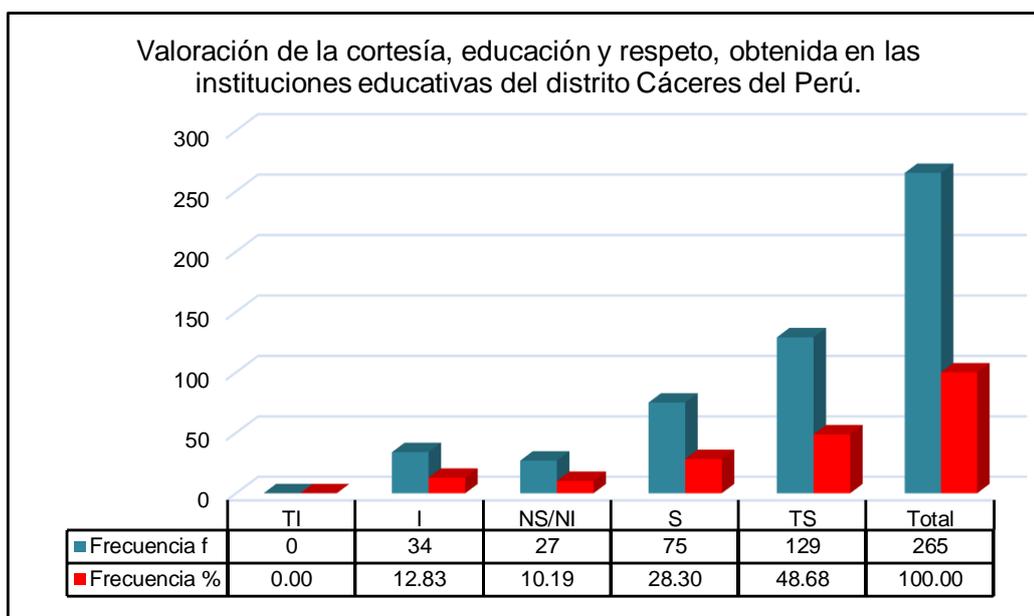


Figura 27. Valoración de la cortesía, educación y respeto, obtenida en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 48,68 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 28,30 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de la cortesía, educación y respeto.

Tabla 29.

Valoración de la satisfacción de las personas que entregan el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	35	13,21
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	31	11,70
Satisfecho	76	28,68
Totalmente Satisfecho	123	46,41
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

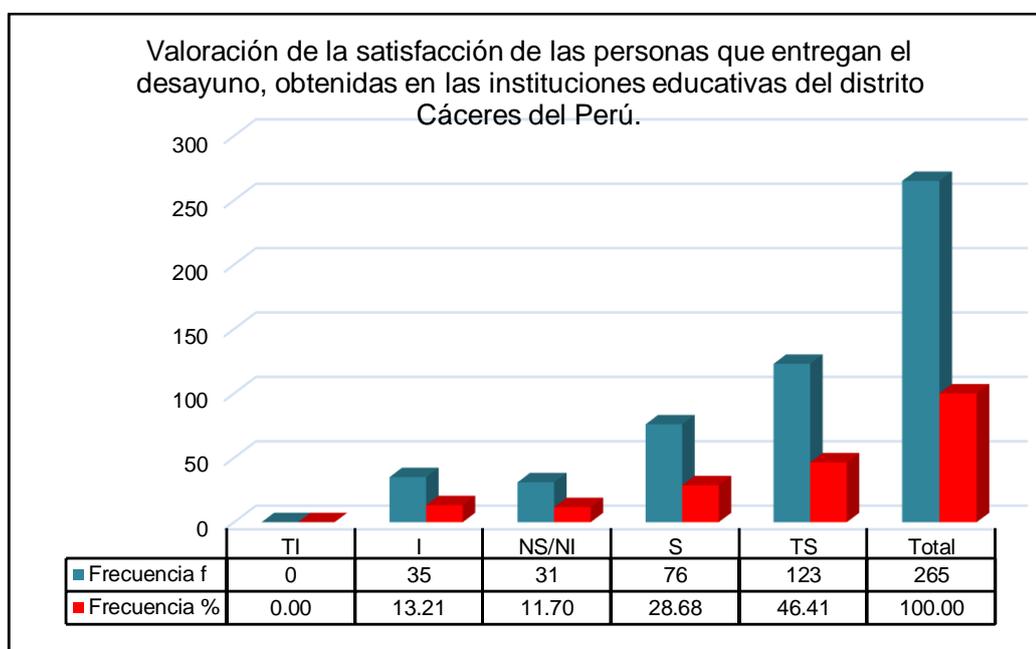


Figura 28. Valoración de la satisfacción de las personas que entregan el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 46,41 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 28,68 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de la satisfacción de las personas que entregan el desayuno.

Tabla 30.

Valoración de la amabilidad de las personas que entregan el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	38	14,34
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	24	9,06
Satisfecho	75	28,30
Totalmente Satisfecho	128	48,30
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

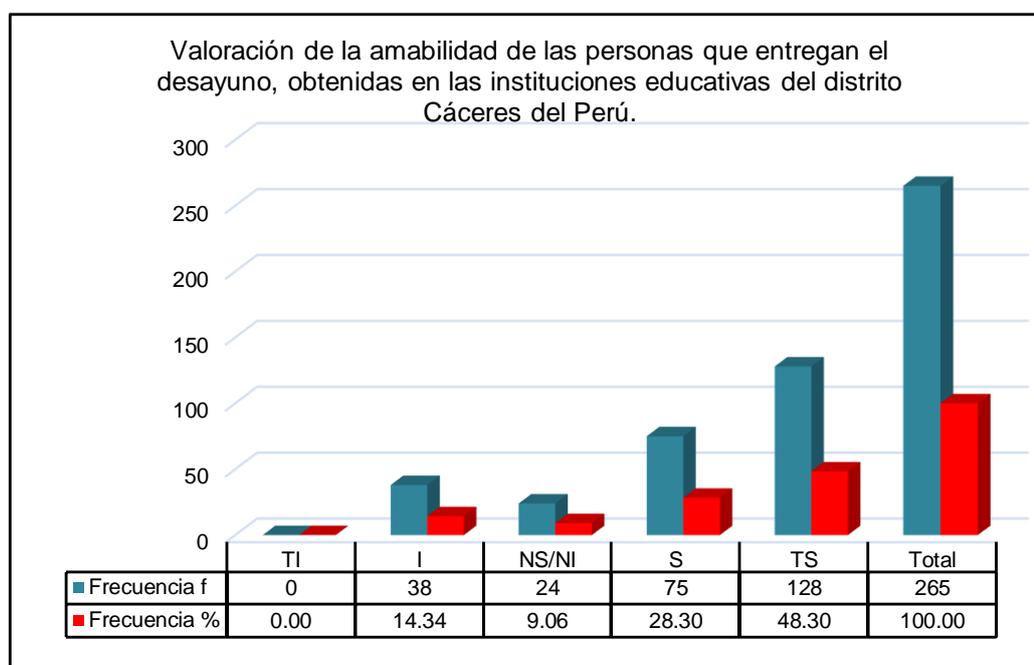


Figura 30. Valoración de la amabilidad de las personas que entregan el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 48,30 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 28,30 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de la amabilidad de las personas que entregan el desayuno.

Tabla 31.

Valoración de la confianza de las personas que entregan el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	3	1,13
Insatisfecho	28	10,57
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	42	15,85
Satisfecho	71	26,79
Totalmente Satisfecho	121	45,66
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

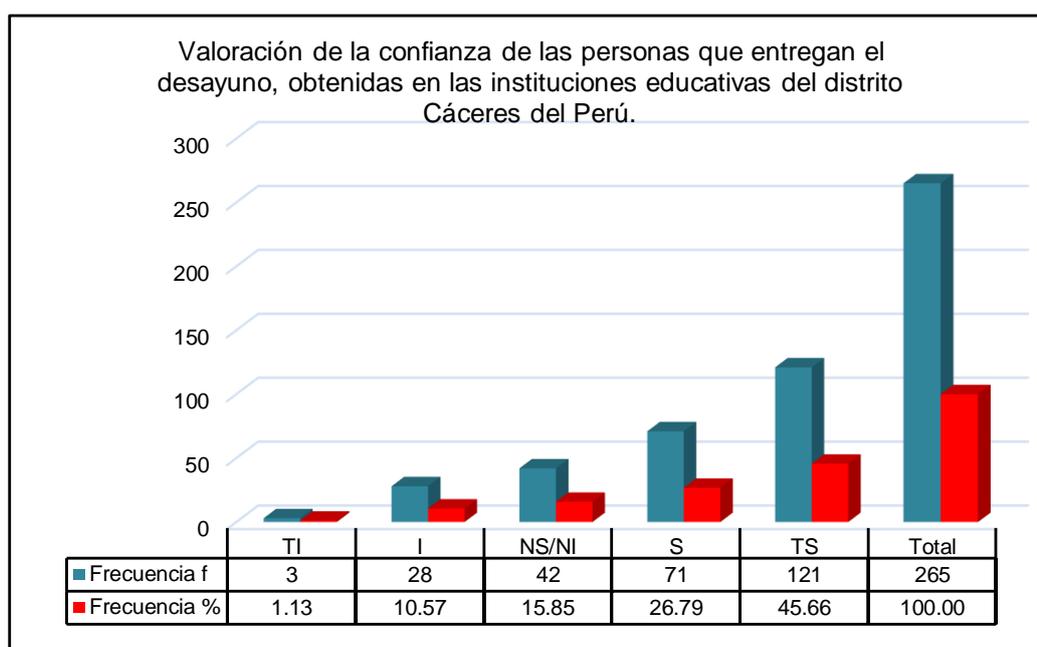


Figura 31. Valoración de la confianza de las personas que entregan el desayuno, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

El 45,66 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS) y el 26,79 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), de confianza de las personas que entregan el desayuno.

IV. Discusión

La presente investigación se enmarcó en describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018, para los cuales se analizaron cinco dimensiones que a decir de Zeitham, Parasuraman y Berry (1993, p.33), la satisfacción se presenta como un equilibrio entre percepciones y expectativas de los usuarios de algún servicio y pueden ser medidos en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Los mismos que reflejan la situación de la alimentación escolar, que es una necesidad básica, y como menciona Restrepo (2003) y Gómez (2012) estas dimensiones forman parte del desarrollo escolar y valora sus percepciones y expectativas, como se ha evaluado en el presente estudio.

Al analizar la dimensión Elementos tangibles, se encontraron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qali Warma, representando el 45,28 % de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 51,70 % en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 3,02 % de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), y en forma general para esta dimensión no se encontraron usuarios en los niveles de Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfechos (I) (0,00 %), estando estos niveles muy superiores a lo encontrado por Ramos (2016) que obtuvo 61,8 % en baja satisfacción y al reportado por Lescano (2017) en servicios de Qali Warma en el distrito de Ate, Lima - Perú, con el 87,69 % de un buen servicio comparado con el acumulado de los niveles Satisfechos y Totalmente satisfechos (96,98 %).

Ello también se evidencia entre los ítems (1 - 5), representadas en las tablas y figuras del N° 03 al N° 07, de la dimensión Elementos tangibles, que para el ítem 1 (tabla y figura N° 03), en la toma del desayuno, sumados S y TS están en el orden del 70,94 % de los usuarios; en el ítem 2 (tabla y figura N° 04) de la comodidad al tomar el desayuno, sumados S y TS están en el orden del 78,11 % de los usuarios; en el ítem 3, (tabla y figura N° 05) de la limpieza del lugar de toma de desayuno, sumados S y TS están en el orden del 87,17 % de los usuarios; en el ítem 4 (tabla y figura N° 06) de la presencia de tachos para

basura, sumados S y TS están en el orden del 72,45 % de los usuarios; y en el ítem 5 (tabla y figura N° 07) de la vestimenta de los proveedores del desayuno, sumados S y TS están en el orden del 70,57 % de los usuarios; indicando para todos los casos un alto nivel de satisfacción de los usuarios de Qali Warma.

Entendiendo que los Elementos tangibles, son la parte física que se observa directamente del servicio y es la referida como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, documentos, personal y otros materiales, estos son determinantes en la imagen que se brinda al usuario, y que genera posibles comparaciones entre las expectativas dadas al usuario del servicio comprometido, con una realidad que lleva muchas veces a conflictos (DMCSM, 2014, p.18-19). Situación de conflictos no evidenciada, ya que la gran mayoría de usuarios responden a que el servicio que brinda Qali Warma tiene un alto nivel de satisfacción, aunque no es posible predecir que se cumpla a cabalidad dichos compromisos en todo el tiempo, pero por los resultados obtenidos, los usuarios manifiestan que se satisfacen en esta dimensión.

Analizando la dimensión Capacidad de Respuesta, se encontraron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qali Warma, representando el 35,85 % de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 63,77 % en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 0,38 % de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), y en forma general para esta dimensión no se encontraron usuarios en los niveles de Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfechos (I) (0,00 %); siendo estos bastante superiores al ser comparados a los obtenidos por Ramos (2016) con una satisfacción muy baja de 89,2 % de los usuarios en un programa social, y Lescano (2017) que encontró 43,08 % para los niveles de Bueno y Regular en el servicio de Qali Warma en el distrito de Ate, indicándonos que para esta dimensión, Qali Warma estaría brindando un buen servicio en el distrito de Cáceres del Perú.

Esto se corrobora entre los ítemes (6 - 10) de la dimensión Capacidad de Respuesta, los que se simbolizaron a través de las tablas y figuras N° 09 al N° 13, que para el ítem 6 del horario de consumo del desayuno (tabla y figura N° 09),

sumados S y TS están en 83,40 % de los usuarios; en el ítem 7 (tabla y figura N° 10) de la rapidez del servicio del desayuno, sumados S y TS están en el orden del 81,89 % de los usuarios; en el ítem 8 (tabla y figura N° 11) de la puntualidad de toma de desayuno, sumados S y TS están en el orden del 85,28 % de los usuarios; en el ítem 9 (tabla y figura N° 12) del tiempo de espera, sumados S y TS tienen 82,27 % de los usuarios; y en el ítem 10 (tabla y figura N° 13) si siente que satisface sus necesidades, sumados S y TS están en 81,13 % de los usuarios; esto indica para todos los casos un alto nivel de satisfacción de los usuarios de Qali Warma.

Esta dimensión valora los tiempos en los que se recibe el servicio, que de acuerdo a las percepciones y expectativas en este estudio, se valoraron bastante satisfechos, por ejemplo, para el ítem 6 (horario del servicio) Montañez y Turco (2016, p.44) reportan el horario adecuado (82,6 % adecuado) de entrega de los alimentos en el distrito de Pucará en Perú, valores cercanos a la satisfacción reportados para el distrito de Cáceres del Perú; así también, para el caso de la rapidez en la atención (ítem 7), Pezoa (2012, p.17) expresa que la rapidez en la atención es un atributo altamente valorado, siendo una oportunidad del ideal cuando el usuario lo necesita, caso contrario éste se siente insatisfecho, hecho que en el distrito en estudio la rapidez fue valorada con una alta satisfacción.

En el caso de la dimensión Confiabilidad, se encontraron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qali Warma, representando el 41,89 % de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 57,36 % en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 0,75 % de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), y en forma general para esta dimensión no se encontraron usuarios en los niveles de Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfechos (I) (0,00 %), siendo estos resultados bastante mejores a los obtenidos por Ramos (2016) en un programa social que al contrario, obtuvo los mayores porcentajes en una baja satisfacción con el 77,4 % para esta dimensión.

Esto sigue la tendencia con los ítems (11 - 15), que figura en las tablas y figuras N° 15 al N° 19, de la dimensión Confiabilidad, que para el ítem 11 (tabla y figura N° 15) de utilidad del desayuno para el buen desarrollo, sumados S y TS están en el orden del 82,26 % de los usuarios; en el ítem 12 (tabla y figura N° 16) del cumplimiento de sus expectativas, sumados S y TS están en el orden del 75,47 % de los usuarios; en el ítem 13 (tabla y figura N° 17) de la distribución del desayuno al total de usuarios, sumados S y TS están en el orden del 87,17 % de los usuarios; en el ítem 14 (tabla y figura N° 18) de la durabilidad del desayuno, sumados S y TS están en el orden del 82,27 % de los usuarios; y en el ítem 15 (tabla y figura N° 19) si recibe asistencia al consumir el desayuno, sumados S y TS están en el orden del 80,00 % de los usuarios; esto para todos los casos es un indicativo del alto nivel de satisfacción de los usuarios de Qali Warma.

Debemos mencionar, que la confiabilidad es la representación de la capacidad organizativa y de recursos que brindan el servicio de manera eficiente y nada que lo pueda alterar, además, se entiende que cuando la fiabilidad es baja, existe riesgo de pérdida de confianza por parte de los usuarios y que puede ser perjudicado hasta con la eliminación del requerimiento por parte del usuario (DMCSM, 2014, p.16), situación que no se dio en la investigación, ya que los usuarios al parecer confían en un alto nivel en el servicio brindado por Qali Warma.

En la dimensión Empatía, de igual modo, con similar tendencia a las anteriores dimensiones, se encontraron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qali Warma, representando el 37,36 % de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 60,38 % en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 2,26 % de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), y de manera general para esta dimensión no se encontraron usuarios en los niveles de Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfechos (I) (0,00 %). Resultados satisfactorios, al ser comparados con otros programas como lo encontrado por Ramos (2016) con 67,6 % para una satisfacción baja en un programa nutricional, y al reporte de Lescano (2017) con un 32,31 % y 36,92 %, para un nivel bueno y regular, respectivamente, del servicio de Qali Warma; esto

nos indicaría que en el distrito de Cáceres del Perú se estarían cumpliendo en mejor medida los requerimientos dando una mayor satisfacción al usuario.

Con tendencia en los ítems (16 - 20) de la dimensión Empatía, para el ítem 16 (tabla y figura N° 21) del número de personas que sirven el desayuno, sumados S y TS están en el orden del 81,89 % de los usuarios; en el ítem 17 (tabla y figura N° 22) del empleo de un lenguaje entendible de los proveedores, sumados S y TS están en el orden del 81,51 % de los usuarios; en el ítem 18 (tabla y figura N° 23) de la ayuda a todos los usuarios, sumados S y TS están en el orden del 74,72 % de los usuarios; en el ítem 19 (tabla y figura N° 24) de la atención inmediata ante un problema, sumados S y TS están en el orden del 85,28 % de los usuarios; y en el ítem 20 (tabla y figura N° 25) si muestran interés en los usuarios, sumados S y TS están en el orden del 82,64 % de los usuarios; presentándose esta tendencia como un indicativo del alto nivel de satisfacción de los usuarios de Qali Warma.

Para la dimensión Seguridad, se encontraron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qali Warma, representando el 30,57 % de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 58,49 % en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 9,81 % de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 1,13 % para usuarios Insatisfechos (I), y de forma general para esta dimensión no se encontraron usuarios en el nivel Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %). Siendo el nivel de satisfacción óptimo, comparando con otros estudios como el de Ramos (2016) que encontró el nivel más alto con 74,5 % para una satisfacción baja.

En esta última dimensión Seguridad, tomando los ítems (21 - 25) se mostraron, para el ítem 21 (tabla y figura N° 27) del conocimiento del servicio por el proveedor, sumados S y TS están en el orden del 81,13 % de los usuarios; en el ítem 22 (tabla y figura N° 28) de la atención con cortesía, educación y respeto a los usuarios, sumados S y TS están en el orden del 76,98 % de los usuarios; en el ítem 23 (tabla y figura N° 29) de la satisfacción en el trato a los usuarios, sumados S y TS están en el orden del 75,09 % de los usuarios; en el ítem 24 (tabla y figura

N° 30) de la amabilidad en la atención a los usuarios, sumados S y TS están en el orden del 76,60 % de los usuarios; y en el ítem 25 (tabla y figura N° 31) de la confianza de los usuarios en los proveedores, sumados S y TS están en el orden del 72,45 % de los usuarios; siguiendo una tendencia al alto nivel de satisfacción de los usuarios de Qali Warma.

Para tener una buena Seguridad del servicio recibido, todo usuario debe sentir confianza al recibir el servicio, a su vez, le debe sentir tranquilidad, es así que, la profesionalidad del personal que está en contacto con el usuario debe ser fuente de confianza, que le muestre habilidad y destreza en lo que se le ha propuesto brindar, al mismo tiempo, esto se potencia al eliminarse toda duda sobre el servicio que se está recibiendo (DMCSM, 2014, p.17). Este profesionalismo, evidentemente se aprecia en los resultados para esta dimensión, que es posible se estén haciendo esfuerzos adecuadamente según lo previsto por Qali Warma, aunque no se satisface del todo a los usuarios, pero el alto nivel de satisfacción indicaría que en general se viene cumpliendo con lo acordado.

Es evidente el alto nivel de satisfacción en las dimensiones estudiadas, y esto de acuerdo a Martínez (2008) pueden ser mejorados repercutiendo positivamente en la satisfacción del usuario; así como, lo reportado por Cueto y Chinen (2001) explica que los desayunos escolares incrementan la memoria de corto plazo, disminuyen los promedios de anemia y la deserción escolar, entonces, ya que aún existen usuarios no satisfechos, incluso una buena alimentación puede disminuir la pobreza (Mena, 2010), y siendo nuestros resultados aún mejores a los reportados por Sánchez (2012) en desayunos infantiles en Colombia (80 % satisfechos) y Siuse (2017) para Qali Warma en el distrito de Carabayllo, Perú (52,3 % medianamente satisfecho), esto exigirá realizar las medidas correctivas para mejorar estos ya altos niveles de satisfacción, concluyendo, que el programa Qali Warma sería muy beneficioso ya que existe un alto nivel de satisfacción del usuario con el servicio brindado para el distrito de Cáceres del Perú en el año 2018.

V. Conclusiones

- ✓ En general, los usuarios de Qali Warma en el distrito Cáceres del Perú, mostraron un nivel de satisfacción alto, correspondiendo a nivel de dimensiones en los niveles acumulados de Satisfecho y Totalmente Satisfecho entre el 89,06 % y 99,62 % de los usuarios.
- ✓ En la dimensión Elementos tangibles, no se evidencian usuarios de Qali Warma Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfechos (I) (0,00 %), 3,02 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 45,28 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 51,70 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS).
- ✓ En la dimensión Capacidad de Respuesta, no se evidencian usuarios de Qali Warma Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfecho (I) (0,00 %), 0,38 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 35,85 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 63,77 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS).
- ✓ En la dimensión Confiabilidad, no se evidencian usuarios de Qali Warma Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfecho (I) (0,00 %), 0,75 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 41,89 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 57,36 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS).
- ✓ En la dimensión Empatía, no se evidencian usuarios de Qali Warma Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfecho (I) (0,00 %), 2,26 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 37,36 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 60,38 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS).
- ✓ En la dimensión Seguridad, no se evidencian usuarios de Qali Warma Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %), 1,13 % de los usuarios se encuentra

Insatisfecho (I), 9,81 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 30,57 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 58,49 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS).

VI. Recomendaciones

- ✓ A los funcionarios de Qali Warma, informar, los resultados obtenidos a la comunidad y que sirvan de base para tomar medidas de mejora a fin de incrementar el nivel de satisfacción del usuario en el distrito de Cáceres del Perú.

- ✓ A la comunidad científica y directivos de Qali Warma, se recomienda realizar diferentes propuestas consensuadas para una mejora continua de los niveles de satisfacción del usuario del programa Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú.

- ✓ A los estudiantes, investigadores y directivos de Qali Warma, seguir con los estudios anuales del nivel de satisfacción del usuario de Qali Warma a nivel nacional para tener un patrón de cambio y poder realizar las mejoras que se puedan diagnosticar.

VII. Referencias

- Acosta. L; Burrone. M; Lopez. M, Lucchese. M, Cometto. C, Ciuffolini. B, Didoni. M, Jure. H, Acevedo. G, Estario. J. y Fernández. R. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Scielo*, 10(21).
- Alvarado, L. (2013). *Estadística para la Administración y Economía con Aplicación en Excel*. Piura, Perú: Editorial San Marcos.
- Arguedas, M.P. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014". Tesis de Maestría en Gestión Pública, Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Atalah, E. y Ramos, R. (2005). Evaluación de programas sociales con componentes alimentarios y/o de nutrición en panamá. Panamá: UNICEF.
- Banco Mundial. (2018). Los programas de protección social ayudan a millones de personas a salir de la pobreza, pero persisten brechas de cobertura. Comunicado de prensa. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/04/04/social-safety-net-programs-help-millions-escape-poverty-but-coverage-gaps-persist>
- Cabrera, F., Donoso, T., Aneas, A. Del Campo, J. y Murugó, A. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. Universidad Barcelona. *Revista de educación*, 351, 311-316.
- Cáceres, A. (2010). Acceso a los programas sociales de transferencias de ingresos de protección a la infancia por parte de los hogares de jóvenes con hijos (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica de Argentina, Buenos Aires, Argentina.
- Chilca, M. (2017). Relación entre la autoestima, hábitos de estudio, satisfacción con la profesión elegida y el rendimiento académico de los estudiantes en los cursos de estadística, de la Facultad de

Economía y Contabilidad de la Universidad Nacional Santiago Antúñez de Mayolo, semestre 2016 – I, Huaraz – Ancash (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Huaraz, Perú.

- Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo (CIFD). (2002). La reducción de la pobreza y el hambre: la función fundamental de la financiación de la alimentación, la agricultura y el desarrollo rural. Monterrey, México: Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo-FAO. Recuperado de <http://www.fao.org/docrep/pdf/003/y6265s/y6265s.pdf>
- Cueto, S., y Chinen, M. (2001). *Impacto educativo de un programa de desayunos escolares en escuelas rurales del Perú*. (Documento de trabajo, 34). Lima, Perú: GRADE. Recuperado de <http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ddt34.pdf>
- Cruces, G. (2008). Políticas Públicas. Buenos Aires, Argentina: Banco Mundial. Recuperado de <http://documents.worldbank.org/curated/en/651311468210566492/text/624850PUB0Los000Box0361484B0PUBLIC0.txt>
- DMCSM (Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales). (2014). La excelencia en los servicios municipales: Encuestas de satisfacción. Ayuntamiento de Castellón de la Plana, España: Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de la Plana. Recuperado de http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf
- FAO (La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación). (2002). La reducción de la pobreza y el hambre: la función fundamental de la financiación de la alimentación, la agricultura y el desarrollo rural. Documento preparado para la Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo Monterrey, México, 18-22 de Marzo de 2002. Roma, Italia.

- FAO (2013). Alimentación escolar y las posibilidades de compra directa de la agricultura familiar. Estudio de caso en ocho países. Cooperación Brasil-FAO. Fortalecimiento de Programas de Alimentación Escolar en el Marco de la Iniciativa América Latina y Caribe Sin Hambre 2025. Brasil.
- Gómez, J. (2012). Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales (Tesis de Doctorado). Programa de Doctorado, Universidad de Granada, Granada, España.
- Gonzales, E.N. (2014). El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - Sede Central Lima – 2013 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Gosso, F. (2008). *Satisfacción del cliente*. México D.F., México: Panorama Editorial.
- Grupo Banco Mundial. (2018). Estado de las redes de protección social 2018". Panorama general de estado. U.S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hevia, O. (2001). *Reflexiones metodológicas y epistemológicas sobre las ciencias Sociales*. Venezuela: Ediciones Tropicós.
- Idrogo, T. (2012). La descarga procesal en el sistema de administración de justicia de La Libertad. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Johnson, M.D., y Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*, 12, 267-286.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de mercadotecnia*. (8va. ed.). México: Pearson-Prentice Hall.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14ava ed.). México D.F., México: Pearson Educación S.A.

- Lescano, R.K. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma - Ate, 2017 (Tesis de Maestría). Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Martínez, J. (2008). Implementación del índice mexicanos de satisfacción del usuario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa "Abasto Rural" a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana, México D.F., México.
- McEwan, P. (2013). The Impact of Chile's school feeding program on education outcomes. *Economics of Education Review*, 32, 122-139.
- Mena, E.R. (2010). La desnutrición, mala alimentación infantil y pobreza en los asentamientos humanos de Huaraz 1993 - 2005 (Tesis de Maestría). Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Meng, X. and Ryan, J. (2007). Does a food for education program affect school outcomes? The Bangladesh case, IZA Discussion Papers, N° 2557, Institute for the Study of Labor (IZA), Bonn. Recuperado de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/33894/1/526123591.pdf>
- MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social). 2016. *Manual para la gestión del servicio alimentario* (3ra.edic.). Lima, Perú: Edit. QALIWARMA.
- MINEDU (Ministerio de Educación). 2015. Áncash: ¿cómo vamos en educación?. ESCALE (Estadísticas de la Calidad Educativa). Unidad de Estadística del Ministerio de Educación, Perú. Lima, Perú.
- Molina, C. (2002). *Entrega de Servicios Sociales: Modalidades y cambios recientes en América Latina*. Documentos de Trabajo del INDES, Banco Interamericano de Desarrollo - Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES). Washington, U.S.A.: Inter-American Development Bank.
- Montañez, G., y Turco, G. (2016). Manejo del programa Qali Warma en los centros educativos estatales del distrito de Pucará - Huancayo año 2014 (Tesis de Pregrado). Facultad de Trabajo Social, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

- Muñoz, C. (1998). *Cómo Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis*. México: Edit. Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (1989). Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research propositions. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 2, 1-16.
- Oliver, R. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20, 418-430.
- Pérez, J., Martínez, O., y Cogco, A. (2017). ¿Satisfacción con programas de fomento a la artesanía en México? El caso del FONART. *Investigación Administrativa*, 46(120). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456052444002/html/index.html>
- Pérez, R., Libreros, V., Reyes, S., Santacruz, J., Alanís, V., y Gutiérrez, G. (1994), Análisis de la satisfacción del usuario y de la productividad de un modelo de atención primaria con la participación de médicos y técnicos. *Salud Pública*, 36(5), 492-502.
- Pezoa, M. (2012). ¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sienta satisfecho?. Santiago de Chile, Chile: Superintendencia de Salud. Recuperado de http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7392_recurso_1.pdf
- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo-Ministerio de Educación. (2015). Estudio de medición del nivel de satisfacción de los becarios del programa Beca 18. Programa beca 18, Perú. Recuperado de <http://www.pronabec.gob.pe>.
- Ramos, Z. (2016). Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el centro de salud San Antonio periodo 2015 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Moquegua, Perú.

- Restrepo, S. (2003). La alimentación y la nutrición del escolar (Tesis de Maestría). Facultad de Enfermería, Universidad de Antioquía, Medellín, Colombia.
- Rodríguez, M. Cogco, A. Pérez, J. (2014). Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias (PDZP) 2014, Tamaulipas, México. Recuperado de http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/2014/ESB_PDZP/IF_ESB_PDZP_2014.pdf
- Rojas, L.V. (2012). Diagnóstico de pobreza urbana en el Valle del Cuzco – distrito: Santiago (Tesis de Pregrado). Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Sánchez, C. (2012). Caracterización del estado nutricional de los niños y niñas menores de cinco años, beneficiarios del programa desayunos infantiles Con Amor del municipio de Mosquera - Cundinamarca - Colombia - 2012 (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Schiffman, L., Lazar, L. y Wisenblit, J. (2010). *Consumer Behavior* (10th Global Edition). Indiana, U.S.A.: Edit. Prentice Hall.
- Siuse, E.O. (2017). Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017 (Tesis de Maestría). Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Solís, E. Ruíz, J. y Álvarez, J. (2015). Proceso de Abastecimiento del programa de alimentación escolar “Qali Warma” (Tesis de Maestría). Escuela de Postgrado, Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Thompson, A.G.H. y Sunol, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. U.S.A.: International Journal for Quality in Health Care.
- Valenzuela, I. (2013). Focalización de los programas sociales en el Perú: 2007-2011. BCRP. *Revista Moneda*, (155), 19-22.
- Vásquez, E. (2006). Programas sociales ¿de lucha contra la pobreza?: casos emblemáticos. CIUP - CIES, Lima, Perú: Ediciones Nova Print S.A.C.

- Vavra, T. (2003), *Como Medir la Satisfacción del Cliente según la ISO 9001:2000*. Madrid, España: Editorial Fundación Confemental.
- Westbrook, R.A. (1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24, 258-270.
- Westbrook, R.A. y Oliver, R. L. (1991). The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 18, 84-91.
- Westbrook, R.A. y Reilly, M.D. (1983). *Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction*. U.S.A.: En Day R.S. y Hunt H.K. (Eds.).
- Zeithman, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre la percepción y las expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

Anexos

Anexo N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuestas					Metodología	Población / Muestra	Marco Teórico	Marco Conceptual
						Niveles de Satisfacción								
						1	2	3	4	5				
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018?	Objetivo General: - Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018. Objetivos Específicos:	Nivel de satisfacción del usuario	Elementos Tangibles	• Apariencia de las instalaciones	1. ¿El lugar donde tomas tu desayuno escolar es adecuado?						Enfoque Metodológico: Cuantitativa Tipo: Descriptiva Diseño: Descriptivo Pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o	La población es finita constituida por 849 usuarios, entre niños y niñas que estudian en las Instituciones Educativas del nivel de educación inicial y primaria de los centros poblados del distrito Cáceres del Perú, región Ancash, que reciben desayunos del	Bases teóricas de satisfacción Bases teóricas de los programas sociales Bases teóricas – Dimensiones	Niveles Satisfacción Dimensiones Elementos tangibles Capacidad de respuesta Confiabilidad Empatía Seguridad Usuarios Qali Warma
				• Comodidad	2. ¿Estás cómodo al momento de consumir el desayuno en tu Institución Educativa?									
				• Condiciones del ambiente durante el servicio	3. ¿El lugar donde tomas tu desayuno escolar se encuentra limpio?									

<p>- Describir el nivel de satisfacción en los elementos tangibles, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.</p> <p>- Describir el nivel de satisfacción en la capacidad de respuesta, de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.</p>					4. ¿En el ambiente donde tomas desayuno hay tachos de basura señalados?						<p>variable a la que se refiere</p> <p>m O</p> <p>m: Usuarios de Qali Warma en el distrito Cáceres del Perú</p> <p>O: Observación a los usuarios</p>	<p>programa Qali Warma durante el año 2018</p> <p>El muestreo es probabilístico o aleatorio estratificado, cuya muestra total fue estimada en 265 usuarios, entre niños y niñas de los niveles de inicial y primaria del distrito de Cáceres del Perú</p>		
					• Apariencia de los que brindan el servicio	5. ¿Las personas que dan los alimentos están vestidos de manera correcta?								
					• Horario del servicio	6. ¿El horario en el que consumen los alimentos es el mejor para ti?								
					• Rapidez	7. ¿El desayuno es servido de manera rápida?								
					• Puntualidad	8. ¿El desayuno es servido de manera puntual?								

				<p>• Trato justo</p> <p>23. ¿Crees que el trato de las personas que entregan los desayunos es satisfactoria?</p>										
				<p>• Amabilidad</p> <p>24. ¿Sientes que las personas que entregan los desayunos son siempre amables?</p>										
				<p>• Confianza</p> <p>25. ¿Las personas que entregan los desayunos te dan confianza?</p>										

Nuevo Chimbote, octubre 2018

Mgtr. Karito Sadith Pérez Villanueva.

DR. NICOLAS ALVAREZ CARRILLO
 Docente de Investigación Científica
 ANR - A1654955 - UNS - UCV

Ficha de datos del experto: Docente Metodólogo

Nombres y Apellidos	NICOLÁS ÁLVAREZ CARRILLO	DNI N°	32736800
Nombre del instrumento	Cuestionario de preguntas cerradas		
Dirección domiciliaria	Urb. Casuarinas II Etapa H2 – 6 Nuevo Chimbote	Teléfono domicilio	-----
Título Profesional / Especialidad	Licenciado en Educación. Matemática, Física y Computación	Teléfono Celular	943411774
Grado Académico	Doctor		
Mención	Educación		
Centro laboral	Universidad César Vallejo		
Experticia como juez o experto	Asesor metodológico en el área de investigación		
FIRMA	 DR. NICOLAS ALVAREZ CARRILLO Docente de Investigación Científica ANR - A1654955 - UNS - UCV	Lugar y Fecha:	Nuevo Chimbote, octubre 2018

Ficha Técnica 1:

Nombres y Apellidos	KARITO SADITH PÉREZ VILLANUEVA	DNI N°	42717255
Nombre del instrumento	Cuestionario de preguntas cerradas		
Dirección domiciliaria	Urb. El Carmen Mz E Lt 21 Chimbote	Teléfono domicilio	-----
Título Profesional / Especialidad	Ing° Agroindustrial	Teléfono Celular	942491139
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
Centro laboral	Programa Nacional de Alimentación Escolar		
Experticia como juez o experto			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Nuevo Chimbote, octubre 2018

Ficha Técnica 1:

DENOMINACIÓN DEL INSTRUMENTO	Cuestionario de preguntas cerradas
AUTOR	Sagástegui Zavala, Olinda Sabina
MUESTRA DE ESTUDIO	n=30
ESCALA DE MEDICIÓN	Ordinal, con respuestas tipo escala de Likert
CATEGORÍAS DE RESPUESTAS	<p>Categorías:</p> <p>(1)</p> <p>(2)</p> <p>(3)</p> <p>(4)</p> <p>(5)</p>
NIVELES DE MEDICIÓN	<p>Totalmente Insatisfecho : [0 - 25]</p> <p>Insatisfecho : [26 - 50]</p> <p>Ni Satisfecho Ni Insatisfecho : [51 - 75]</p> <p>Satisfecho : [76 - 100]</p> <p>Totalmente Satisfecho : [101 - 125]</p>
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	$\alpha_{\text{Cronbach}} = \mathbf{0,761739}$
Nº DE ÍTEMES	de confiabilidad muy bueno
DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMES EN CINCO DIMENSIONES	25
	Elementos Tangibles : 01, 02, 03, 04, 05
	Capacidad de Respuesta : 06, 07, 08, 09, 10
	Confiabilidad : 11, 12, 13, 14, 15
	Empatía : 16, 17, 18, 19, 20
Seguridad : 21, 22, 23, 24, 25	
CRITERIO DE VALIDACIÓN	<p>A juicio de 02 expertos</p> <p>Docente Metodólogo</p> <p>Profesional del área</p>

Anexo 2: Instrumento.

Instrumento de recolección de Información.

Encuesta del Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018

CUESTIONARIO

I. DATOS :

Grado____ Sección____ Sexo____ Fecha ___/___/___

II. **INSTRUCCIÓN** : Lee atentamente las siguientes preguntas y marca solo una vez con una (X) dentro del recuadro según tu posición a cada uno de las interrogantes. Si tiene alguna duda, consulte con el docente.

Ítemes	Niveles				
	1	2	3	4	5
1. ¿El lugar donde tomas tu desayuno escolar es adecuado?	1	2	3	4	5
2. ¿Estás cómodo al momento de consumir el desayuno en tu Institución Educativa?	1	2	3	4	5
3. ¿El lugar donde tomas tu desayuno escolar se encuentra limpio?	1	2	3	4	5
4. ¿En el ambiente donde tomas desayuno hay tachos de basura señalados?	1	2	3	4	5
5. ¿Las personas que dan los alimentos están vestidos de manera correcta?	1	2	3	4	5
6. ¿El horario en el que consumen los alimentos es el mejor para ti?	1	2	3	4	5
7. ¿El desayuno es servido de manera rápida?	1	2	3	4	5

8. ¿El desayuno es servido de manera puntual?	1	2	3	4	5
9. ¿El tiempo que espera para tomar el desayuno es el adecuado?	1	2	3	4	5
10. ¿El desayuno satisface tus necesidades?	1	2	3	4	5
11. ¿Siente que los desayunos que consume son útiles para su buen desarrollo?	1	2	3	4	5
12. ¿Cree que los desayunos cumplen sus expectativas?	1	2	3	4	5
13. ¿Observas que todos reciben sus desayunos?	1	2	3	4	5
14. ¿Considera que los desayunos presentan una buena durabilidad?	1	2	3	4	5
15. ¿Recibe asistencia durante el consumo de los desayunos?	1	2	3	4	5
16. ¿Crees que el número de personas que sirven los desayunos está bien?	1	2	3	4	5
17. ¿Las personas que entregan los desayunos emplean un lenguaje entendible?	1	2	3	4	5
18. ¿Cuándo se sirven los desayunos se ayuda a todos los niños?	1	2	3	4	5
19. ¿En caso de algún problema, las personas lo atiende de manera inmediata?	1	2	3	4	5
20. ¿Las personas que sirven los desayunos muestran interés en los niños?	1	2	3	4	5
21. ¿Crees que las personas que atienden conocen del servicio?	1	2	3	4	5
22. ¿Las personas que atienden lo hacen con cortesía, educación y respeto?	1	2	3	4	5
23. ¿Crees que el trato de las personas que entregan los desayunos es satisfactoria?	1	2	3	4	5
24. ¿Sientes que las personas que entregan los desayunos son siempre amables?	1	2	3	4	5
25. ¿Las personas que entregan los desayunos te dan confianza?	1	2	3	4	5

Anexo N° 3: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título: Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
				NIVELES DE SATISFACCIÓN					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ		NO	SÍ	NO	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ELEMENTOS TANGIBLES	• Apariencia de las instalaciones	1. ¿El lugar donde tomas tu desayuno escolar es adecuado?						X		X		X		X			
		• Comodidad	2. ¿Estás cómodo al momento de consumir el desayuno en tu Institución Educativa?						X		X		X		X			
		• Condiciones del ambiente durante el	3. ¿El lugar donde tomas tu desayuno escolar se encuentra limpio?						X		X		X		X			

		servicio	4. ¿En el ambiente donde tomas desayuno hay tachos de basura señalados?							X		X		X				
		• Apariencia de los que brindan el servicio	5. ¿Las personas que dan los alimentos están vestidos de manera correcta?							X		X		X				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	• Horario del servicio	6. ¿El horario en el que consumen los alimentos es el mejor para ti?							X		X		X				
		• Rapidez	7. ¿El desayuno es servido de manera rápida?							X		X		X				
		• Puntualidad	8. ¿El desayuno es servido de manera puntual?								X		X		X			
		• Tiempo de espera	9. ¿El tiempo que espera para tomar el desayuno es el adecuado?								X		X		X			
		• Disponibilidad de los alimentos	10. ¿El desayuno satisface tus necesidades?								X		X		X			
	CONFIABILIDAD	• Utilidad de los alimentos	11. ¿Siente que los desayunos que consume son útiles para su buen desarrollo?							X		X		X				
		• Cumplimiento de lo esperado	12. ¿Cree que los desayunos cumplen sus expectativas?							X		X		X				
		• Peticiones atendidas	13. ¿Observas que todos reciben sus desayunos?								X		X		X			

		• Durabilidad y calidad de lo recibido	14. ¿Considera que los desayunos presentan una buena durabilidad?						X		X		X		X		
		• Asistencia al usuario	15. ¿Recibe asistencia durante el consumo de los desayunos?						X		X		X		X		
	EMPATÍA	• Número de personas adecuado	16. ¿Crees que el número de personas que sirven los desayunos está bien?						X		X		X		X		
		• Utilización de un lenguaje claro y adaptado a los usuarios	17. ¿Las personas que entregan los desayunos emplean un lenguaje entendible?						X		X		X		X		
		• Ayuda a los usuarios	18. ¿Cuándo se sirven los desayunos se ayuda a todos los niños?						X		X		X		X		
			19. ¿En caso de algún problema, las personas lo atiende de manera inmediata?						X		X		X		X		
		• Mostrar interés por la necesidades del usuario	20. ¿Las personas que sirven los desayunos muestran interés en los niños?						X		X		X		X		

SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del trabajo 	21. ¿Crees que las personas que atienden conocen del servicio?							X		X		X		X		
	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía, educación y respeto de los que brindan el servicio 	22. ¿Las personas que atienden lo hacen con cortesía, educación y respeto?							X		X		X		X		
	<ul style="list-style-type: none"> • Trato justo 	23. ¿Crees que el trato de las personas que entregan los desayunos es satisfactoria?							X		X		X		X		
	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad 	24. ¿Sientes que las personas que entregan los desayunos son siempre amables?							X		X		X		X		
	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza 	25. ¿Las personas que entregan los desayunos te dan confianza?							X		X		X		X		

Anexo 4. Base de datos del estudio

CÓDIGO	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
12	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
15	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
17	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
19	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
22	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
24	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
27	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
28	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
34	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3
35	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	4
36	3	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4
37	3	4	5	4	2	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3
38	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	2	2	4	5
39	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4
40	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3	2	4	3	4	3	2	3
41	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	2	4
42	3	4	3	4	2	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3
43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
45	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
51	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	2	5	3	5	4	2	3	5	4	2	5	5
56	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3
57	2	3	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	3	3	3	4	5
58	3	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	4	5	2	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	5
59	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	2	4	5	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4
60	2	5	4	2	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	4	3	3	4	2	4	4
61	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	5	3	3	2	4	3	5	4	3	4	5	5	5
62	4	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4
63	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5
64	3	5	2	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5
65	5	3	5	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	2	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4
66	5	5	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3
67	4	5	5	4	5	2	4	3	5	3	2	3	4	3	3	3	2	3	5	4	4	2	3	2	5
68	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	5	4	5	4	3	4	5	4
69	3	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	5	2	4	4	5	3
70	4	3	5	2	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4
71	4	2	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5

226	2	2	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2			
227	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	2	3	5	5	3	3	3	5	3	4	5	4		
228	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	2	5	3	
229	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	2	5	3	3	4	5	4	5	3	4	5	
230	5	5	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4
231	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	5	
232	3	3	3	4	4	5	4	5	3	2	5	4	3	5	3	5	5	3	4	4	3	5	5	5	2	
233	2	3	5	2	3	3	5	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	
234	5	4	5	5	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
235	3	3	4	4	5	4	3	5	2	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	3	
236	4	3	4	3	4	3	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	3	3	
237	5	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	3	5	4	3	
238	5	5	5	4	3	2	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	
239	5	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	5	2	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	
240	3	5	3	3	5	5	3	5	4	3	3	4	5	4	3	2	4	5	3	3	3	4	5	3	3	
241	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	2	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	
242	3	4	4	4	2	3	5	5	2	4	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	4	5	5	4	5	
243	4	4	3	4	5	5	4	3	2	4	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	
244	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	
245	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	5	3	4	3	5	5	4	
246	5	3	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	
247	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	3	5	5	5	3	5	4	4	3	2	5	5	4	5	
248	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	3	3	5	2	4	5	4	
249	5	3	5	3	2	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	2	3	2	4	3	
250	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	
251	3	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
252	5	5	3	5	5	4	3	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	
253	3	5	5	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	3	
254	3	4	5	5	3	5	4	4	5	3	2	5	5	5	4	3	4	4	2	5	5	5	5	5	4	
255	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	3	5	4	2	5	4	
256	3	3	4	3	4	4	3	2	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	
257	4	4	3	5	5	5	2	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
258	5	4	5	2	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	
259	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	
260	2	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	
261	4	5	4	5	2	4	4	2	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	2	4	3	5	5	3	5	
262	5	5	5	4	3	2	5	4	2	5	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	
263	2	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	2	4	5	4	4	3	5	5	
264	4	2	4	2	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	
265	5	4	2	4	5	5	4	3	5	5	2	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	

Fuente: Instrumento – Cuestionario de la investigación

Anexo 5. Artículo Científico

1. TÍTULO

Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.

2. AUTOR (A)

Olinda Sabina Sagástegui Zavala, olinda.sagastegui@gmail.com, estudiante de la UCV.

3. RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo como objetivo, describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018, enmarcado en las dimensiones Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Confiabilidad, Empatía y Seguridad. Se empleó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, teniendo una población de 849 usuarios, utilizando una muestra conformada por 265 usuarios de Qali Warma del distrito Cáceres del Perú, cuya técnica fue la encuesta y el instrumento estuvo conformado por un cuestionario de 25 ítemes distribuidos en 5 dimensiones. Concluimos que, el nivel de satisfacción del usuario muestra promedios acumulados de los niveles de Satisfechos y Totalmente Satisfechos de 96,98 %, 99,62 %, 99,25 %, 97,74 % y 89,06 %, para Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Confiabilidad, Empatía y Seguridad, respectivamente, por lo que, el programa Qali Warma presenta una alta satisfacción de los usuarios en el distrito Cáceres del Perú en el año 2018.

4. PALABRAS CLAVE

Satisfacción, Usuario, Alimentación escolar, Qali Warma, Cáceres del Perú.

5. ABSTRACT

The objective of this research report was to describe the level of satisfaction of users of the Qali Warma National School Feeding Program in the district Cáceres of Peru, 2018, framed in the dimensions Tangible elements, Responsiveness, Reliability, Empathy and Security. A quantitative approach with a descriptive design was used, having a population of 849 users, using a sample made up of 265 users of Qali Warma of the district Cáceres of Peru, whose technique was the survey and the instrument consisted of a questionnaire of 25 items distributed in 5 dimensions. We conclude that, the level of user satisfaction shows accumulated averages of Satisfied and Fully Satisfied levels of 96,98 %, 99,62 %, 99,25 %, 97,74 % and 89,06 %, for Tangible elements, Responsiveness, Reliability, Empathy and Security, respectively, therefore, the Qali Warma program presents high user satisfaction in the district Cáceres of Peru in 2018.

6. KEYWORDS

Satisfaction, User, School Food, Qali Warma, Cáceres del Perú.

7. INTRODUCCIÓN

La pobreza es un mal latente en todo el mundo, frente a ello países vecinos o entes a nivel mundial forman alianzas a fin de establecer estrategias que ayude a que cada país disminuya las cifras de pobreza; siendo una de las estrategias la formación de programas sociales o redes de protección social. Uno de los factores importantes que se señalan para disminuir la pobreza en un país es la alimentación, ya que este es uno de los elementos para la vida saludables (FAO, 2002). Así, las organizaciones a nivel mundial apoyaron a programas de alimentación y en diferentes países ya tienen implantado la alimentación escolar, sin embargo uno de los puntos importantes en este es la aceptación por parte de los usuarios; siendo Cabrera et al. (2010) quién indica la importancia de la percepción de los usuarios, ya que analizó la percepción que los beneficiarios y beneficiarias frente a los programas sociales. El Perú cuenta con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) es un organismo del Poder Ejecutivo cuyo

objetivo principal es mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promover el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y al desarrollo de sus propias capacidades (MIDIS, 2016). Para cubrir algunas necesidades alimenticias, sobre todo de poblaciones vulnerables, menores de edad en edad escolar, se crea el programa Qali Warrma. Qali Warma fue creado mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, en el marco de los lineamientos de inclusión de la política del Ministerio de Desarrollo e inclusión Social (MIDIS). Funciona bajo un sistema dinámico y flexible, que permite una retroalimentación continua. Parte del análisis de las características de los usuarios, sus contextos y costumbres alimentarias locales, para la producción de los menús de desayunos o almuerzos escolares (MIDIS, 2016, p.3). El Programa prioriza la atención de las escuelas ubicadas en los quintiles 1 y 2 de pobreza, entregando desayuno y almuerzo; mientras que a las escuelas de los quintiles 3, 4 y 5 con el desayuno. En tal sentido, el Programa cuenta con una programación de combinaciones de alimentos de desayunos o almuerzos, diversificados, orientados a cumplir objetivos como brindar un servicio alimentario diversificado de calidad a través de distintos actores, tales como la comunidad educativa organizada, el sector privado y los gobiernos locales, entre otros, implementando modalidades de gestión adecuados de acuerdo al entorno y las características de los usuarios, así como contribuir a incorporar hábitos de alimentación saludable en los escolares (MIDIS, 2016, p.3). sobre ello, algunos estudios se llevaron a cabo, como lo realizado por Gómez (2012) que concluyó que la satisfacción de los programas sociales se basa en las expectativas de la calidad nutritiva del producto y de la calidad del servicio que ofrece el programa, y constituye la satisfacción global del beneficiario. Meng y Ryan (2007) muestran el Programa Food For Education (FFE) implementado en Bangladesh en el año 1993, encontrando que el programa había sido adecuado para los niños elegidos como grupo de control en contraposición al grupo de comparación no afecto al programa, demostrando que el programa contribuyó al incremento de la asistencia y permanencia de los estudiantes en la escuela, mejorando de esa manera su calidad de vida. Arguedas (2015) en su tesis “Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la

Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014”, concluye que existe evidencia para afirmar que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014. Solís, Hernán y Álvarez (2015) realizaron una investigación “Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar “Qali Warma”, en el distrito de Acomayo – cusco 2014, concluyen, que las familias de los beneficiarios se ven afectados económicamente por los gastos que realizan en la compra de suministros en dicho programa; el proceso de abastecimiento no está descentralizado de acuerdo a cada realidad de las localidades, como es el caso del distrito de Acomayo; de ello el aporte de esta tesis implica recomendar que se debe tomar en consideración el apoyo de las fuerzas armadas para el traslado de los productos del programa del vaso de leche hacia las zonas rurales de difícil acceso y así evitar perjudicar la economía de las familias beneficiarias. Entonces, así la investigación se justifica ya que pretende explicar el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben desayunos del programa Qali Warma, por medio del recojo de información de una muestra, utilizando un cuestionario de preguntas cerradas, que permite conocer los principales problemas del programa Qali Warma al brindar los desayunos para los niños en las Instituciones Educativas, cuyo instrumento está sujeto con procedimientos y técnicas de una investigación cuantitativa, el cual es validado y determinado su confiabilidad para ser aplicado en diversos contextos de la investigación. De ello, se tiene por problema de investigación ¿Cuál es el Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018?, cuyos objetivos específicos son: Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018, en cinco dimensiones que son los elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y seguridad.

8. METODO

El presente es un estudio del tipo cuantitativo, y se utilizó el diseño descriptivo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p.92). Cuyo enfoque es cuantitativo, del cual Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que para ello deben haberse realizado las mediciones de las variables y ser expresados los resultados de la medición en valores numéricos en cuyo análisis estadístico prevalecen patrones de comportamiento (p.4).

La población objeto del presente estudio es finita y está constituida por 849 usuarios, compuesto por niños y niñas que estudian en las Instituciones Educativas del nivel de educación inicial y primaria de los diferentes centros poblados del distrito Cáceres del Perú, región Ancash, y que reciben desayunos del programa Qali Warma durante el año 2018.

La muestra del presente estudio, se obtuvo de un muestreo probabilístico aleatorio estratificado, cuya muestra total son 265 usuarios del programa Qali Warma, repartidos en 78 usuarios del nivel de educación inicial y 187 del nivel de educación primaria, del distrito Cáceres del Perú.

La técnica para la recolección de datos en esta investigación fue la encuesta por la versatilidad para recoger datos, siendo el instrumento utilizado un cuestionario de preguntas cerradas, constituido por cinco dimensiones con un total de 25 ítems para la variable Nivel de satisfacción, cuyo test de preguntas cerradas y de respuestas fueron de alternativa múltiple según la escala de Likert, cuyos ítems fueron adaptados del modelo SERVQUAL de Zeithman, Parasuraman y Berry (1993) y se agruparon en las siguientes dimensiones: Elementos tangibles (ítems 1-5), Capacidad de respuesta (ítems 6-10), Confiabilidad (ítems 11-15), Empatía (ítems 16-20) y Seguridad (ítems 21-25).

La validez del instrumento se realizó a criterio de juicio de dos expertos. Que validaron el contenido del instrumento de acuerdo a los objetivos propuestos en la

investigación, y la confiabilidad del instrumento se determinó por medio de la prueba estadística de Alfa de Cronbach aplicado a una muestra piloto de 30 usuarios del programa Qali Warma, encontrándose para la variable Nivel de satisfacción un α Cronbach = 0,762; que según la escala de Cronbach el instrumento presenta una confiabilidad Muy Buena.

La variable Nivel de satisfacción se analiza en forma descriptiva a través de la organización de los datos en tablas de frecuencia y figuras, que describan los porcentajes de las respuestas en cada nivel. Además, para el recojo de la información se solicitaron permisos a los directores de las Instituciones Educativas seleccionadas del distrito Cáceres del Perú, cuya información recogida será utilizada únicamente para fines de la investigación, manteniendo el anonimato de los participantes. Los resultados obtenidos con el instrumento validada no fueron alterados en su contenido a fin de mantener su originalidad y se utilizaron conforme a lo planteado en la presente investigación.

9. RESULTADOS

En la siguiente Tabla 1, se muestran las frecuencias y sus porcentajes de la dimensión Elementos tangibles, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

TABLA N° 1: ELEMENTOS TANGIBLES		
CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	8	3,02
Satisfecho	120	45,28
Totalmente Satisfecho	137	51,70
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

De la Tabla 1 de la muestra en estudio que corresponde a la dimensión Elementos tangibles, se observa que, no se evidencian usuarios de Qali Warma Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfechos (I) (0,00 %), el 3,02 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), el 45,28 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y el 51,70 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS), en las Instituciones Educativas que reciben el servicio de Qali Warma, en el distrito de Cáceres del Perú, provincia del Santa, región Ancash.

En la siguiente Tabla 2, se muestran las frecuencias y sus porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

TABLA N° 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		
CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	1	0,38
Satisfecho	95	35,85
Totalmente Satisfecho	169	63,77
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

De la Tabla 2 de la muestra en estudio que corresponde a la dimensión Capacidad de Respuesta, se observa que, no se evidencian usuarios de Qali Warma Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfecho (I) (0,00 %), el 0,38 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), el 35,85 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y el 63,77 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS), en las Instituciones Educativas que reciben el servicio de Qali Warma, en el distrito de Cáceres del Perú, provincia del Santa, región Ancash.

En la siguiente Tabla 3, se muestran las frecuencias y sus porcentajes de la dimensión Confiabilidad, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

TABLA N° 3. CONFIABILIDAD		
CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	2	0,75
Satisfecho	111	41,89
Totalmente Satisfecho	152	57,36
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

De la Tabla 3 de la muestra en estudio que corresponde a la dimensión Confiabilidad, se observa que, no se evidencian usuarios de Qali Warma Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfecho (I) (0,00 %), el 0,75 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), el 41,89 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y el 57,36 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS), en las Instituciones Educativas que reciben el servicio de Qali Warma, en el distrito de Cáceres del Perú, provincia del Santa, región Ancash.

En la siguiente Tabla 4, se muestran las frecuencias y sus porcentajes de la dimensión Empatía, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

TABLA 4. EMPATÍA		
CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	0	0,00
Ni Satisfecho /Ni	6	2,26

Insatisfecho		
Satisfecho	99	37,36
Totalmente Satisfecho	160	60,38
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

De la Tabla 4 de la muestra en estudio que corresponde a la dimensión Empatía, se observa que, no se evidencian usuarios de Qali Warma Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %) e Insatisfecho (I) (0,00 %), el 2,26 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), el 37,36 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y el 60,38 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS), en las Instituciones Educativas que reciben el servicio de Qali Warma, en el distrito de Cáceres del Perú, provincia del Santa, región Ancash.

En la siguiente Tabla 5, se muestran las frecuencias y sus porcentajes de la dimensión Seguridad, obtenidas en las instituciones educativas del distrito Cáceres del Perú.

CATEGORÍA	Frecuencia	
	f	%
Totalmente Insatisfecho	0	0,00
Insatisfecho	3	1,13
Ni Satisfecho /Ni Insatisfecho	26	9,81
Satisfecho	81	30,57
Totalmente Satisfecho	155	58,49
Total	265	100,00

Fuente: Base de datos

De la Tabla 5 de la muestra en estudio que corresponde a la dimensión Seguridad, se observa que, no se evidencian usuarios de Qali Warma Totalmente Insatisfecho (TI) (0,00 %), el 1,13 % de los usuarios se encuentra Insatisfecho (I),

el 9,81 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), el 30,57 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y el 58,49 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS), en las Instituciones Educativas que reciben el servicio de Qali Warma, en el distrito de Cáceres del Perú, provincia del Santa, región Ancash.

10. DISCUSIÓN

La presente investigación se enmarcó en describir el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018, para los cuales se analizaron cinco dimensiones que a decir de Zeitham, Parasuraman y Berry (1993, p.33),

Al analizar la dimensión Elementos tangibles, se encontraron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qali Warma, representando el 45,28 % de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 51,70 % en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 3,02 % de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), estos son niveles muy superiores a lo encontrado por Ramos (2016) que obtuvo 61,8 % en baja satisfacción y al reportado por Lescano (2017) en servicios de Qali Warma en el distrito de Ate, Lima - Perú, con el 87,69 % de un buen servicio comparado con el acumulado de los niveles Satisfechos y Totalmente satisfechos (96,98 %). Entendiendo que los Elementos tangibles, son la parte física que se observa directamente del servicio y es la referida como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, documentos, personal y otros materiales, estos son determinantes en la imagen que se brinda al usuario, y que genera posibles comparaciones entre las expectativas dadas al usuario del servicio comprometido, con una realidad que lleva muchas veces a conflictos (DMCSM, 2014, p.18-19). Situación de conflictos no evidenciada, ya que la gran mayoría de usuarios responden a que el servicio que brinda Qali Warma tiene un alto nivel de satisfacción, aunque no es posible predecir que se cumpla a cabalidad dichos compromisos en todo el tiempo, pero por los resultados obtenidos, los usuarios manifiestan que se satisfacen en esta dimensión.

Analizando la dimensión Capacidad de Respuesta, se encontraron altos niveles

de satisfacción de los usuarios de Qali Warma, representando el 35,85 % de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 63,77 % en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 0,38 % de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI); siendo estos bastante superiores al ser comparados a los obtenidos por Ramos (2016) con una satisfacción muy baja de 89,2 % de los usuarios en un programa social, y Lescano (2017) que encontró 43,08 % para los niveles de Bueno y Regular en el servicio de Qali Warma en el distrito de Ate, indicándonos que para esta dimensión, Qali Warma estaría brindando un buen servicio en el distrito de Cáceres del Perú. Pezoa (2012, p.17) expresa que la rapidez en la atención es un atributo altamente valorado, siendo una oportunidad del ideal cuando el usuario lo necesita, caso contrario éste se siente insatisfecho, hecho que en el distrito en estudio la rapidez fue valorada con una alta satisfacción.

En el caso de la dimensión Confiabilidad, se encontraron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qali Warma, representando el 41,89 % de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 57,36 % en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 0,75 % de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI); siendo estos resultados bastante mejores a los obtenidos por Ramos (2016) en un programa social que al contrario, obtuvo los mayores porcentajes en una baja satisfacción con el 77,4 % para esta dimensión. Debemos mencionar, que la confiabilidad es la representación de la capacidad organizativa y de recursos que brindan el servicio de manera eficiente y nada que lo pueda alterar, además, se entiende que cuando la fiabilidad es baja, existe riesgo de pérdida de confianza por parte de los usuarios y que puede ser perjudicado hasta con la eliminación del requerimiento por parte del usuario (DMCSM, 2014, p.16), situación que no se dio en la investigación, ya que los usuarios al parecer confían en un alto nivel en el servicio brindado por Qali Warma.

En la dimensión Empatía, de igual modo, con similar tendencia a las anteriores dimensiones, se encontraron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qali Warma, representando el 37,36 % de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y

un 60,38 % en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 2,26 % de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI); al ser comparados con otros programas como lo encontrado por Ramos (2016) con 67,6 % para una satisfacción baja en un programa nutricional, y al reporte de Lescano (2017) con un 32,31 % y 36,92 %, para un nivel bueno y regular, respectivamente, del servicio de Qali Warma; esto nos indicaría que en el distrito de Cáceres del Perú se estarían cumpliendo en mejor medida los requerimientos dando una mayor satisfacción al usuario.

Para la dimensión Seguridad, se encontraron altos niveles de satisfacción de los usuarios de Qali Warma, representando el 30,57 % de los usuarios en el nivel de Satisfecho (S) y un 58,49 % en el nivel Totalmente Satisfecho (TS), relegando al nivel intermedio con 9,81 % de los usuarios que se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 1,13 % para usuarios Insatisfechos (I); Siendo el nivel de satisfacción óptimo, comparando con otros estudios como el de Ramos (2016) que encontró el nivel más alto con 74,5 % para una satisfacción baja. Para tener una buena Seguridad del servicio recibido, todo usuario debe sentir confianza al recibir el servicio, a su vez, le debe sentir tranquilidad, es así que, la profesionalidad del personal que está en contacto con el usuario debe ser fuente de confianza, que le muestre habilidad y destreza en lo que se le ha propuesto brindar, al mismo tiempo, esto se potencia al eliminarse toda duda sobre el servicio que se está recibiendo (DMCSM, 2014, p.17). Este profesionalismo, evidentemente se aprecia en los resultados para esta dimensión, que es posible se estén haciendo esfuerzos adecuadamente según lo previsto por Qali Warma, aunque no se satisface del todo a los usuarios, pero el alto nivel de satisfacción indicaría que en general se viene cumpliendo con lo acordado.

Es evidente el alto nivel de satisfacción en las dimensiones estudiadas, y esto de acuerdo a Martínez (2008) pueden ser mejorados repercutiendo positivamente en la satisfacción del usuario; así como, lo reportado por Cueto y Chinen (2001) explica que los desayunos escolares incrementan la memoria de corto plazo, disminuyen los promedios de anemia y la deserción escolar, entonces, ya que aún existen usuarios no satisfechos, incluso una buena alimentación puede disminuir la pobreza (Mena, 2010), y siendo nuestros resultados aún mejores a los

reportados por Sánchez (2012) en desayunos infantiles en Colombia (80 % satisfechos) y Siuse (2017) para Qali Warma en el distrito de Carabayllo, Perú (52,3 % medianamente satisfecho), esto exigirá realizar medidas correctivas para mejorar estos ya altos niveles de satisfacción, concluyendo, que el programa Qali Warma sería muy beneficioso ya que existe un alto nivel de satisfacción del usuario con el servicio brindado para el distrito de Cáceres del Perú en el año 2018.

11. CONCLUSIONES

- ✓ En la dimensión Elementos tangibles, 3,02 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 45,28 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 51,70 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS).
- ✓ En la dimensión Capacidad de Respuesta, 0,38 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 35,85 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 63,77 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS).
- ✓ En la dimensión Confiabilidad, 0,75 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 41,89 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 57,36 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS).
- ✓ En la dimensión Empatía, 2,26 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 37,36 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 60,38 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS).
- ✓ En la dimensión Seguridad, 1,13 % de los usuarios se encuentra Insatisfecho (I), 9,81 % de los usuarios se encuentran Ni Satisfecho Ni Insatisfecho (NS/NI), 30,57 % de los usuarios se encuentran Satisfecho (S), y un 58,49 % de los usuarios de Qali Warma están Totalmente Satisfecho (TS).

12. REFERENCIAS

- Arguedas, M.P. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014". Tesis de Maestría en Gestión Pública, Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cabrera, F., Donoso, T., Aneas, A. Del Campo, J. y Murugó, A. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. Universidad Barcelona. *Revista de educación*, 351, 311-316.
- Cueto, S., y Chinen, M. (2001). *Impacto educativo de un programa de desayunos escolares en escuelas rurales del Perú*. (Documento de trabajo, 34). Lima, Perú: GRADE. Recuperado de <http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ddt34.pdf>
- DMCSM (Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales). (2014). La excelencia en los servicios municipales: Encuestas de satisfacción. Ayuntamiento de Castellón de la Plana, España: Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales de la Plana. Recuperado de http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf
- Gómez, J. (2012). Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales (Tesis de Doctorado). Programa de Doctorado, Universidad de Granada, Granada, España.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Lescano, R.K. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma - Ate, 2017 (Tesis de Maestría). Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Martínez, J. (2008). Implementación del índice mexicanos de satisfacción del usuario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa

- "Abasto Rural" a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana, México D.F., México.
- Mena, E.R. (2010). La desnutrición, mala alimentación infantil y pobreza en los asentamientos humanos de Huaraz 1993 - 2005 (Tesis de Maestría). Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Meng, X. and Ryan, J. (2007). Does a food for education program affect school outcomes? The Bangladesh case, IZA Discussion Papers, N° 2557, Institute for the Study of Labor (IZA), Bonn. Recuperado de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/33894/1/526123591.pdf>
- MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social). 2016. *Manual para la gestión del servicio alimentario* (3ra.edic.). Lima, Perú: Edit. QALIWARMA.
- Pezoa, M. (2012). ¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sienta satisfecho?. Santiago de Chile, Chile: Superintendencia de Salud. Recuperado de http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articulos-7392_recurso_1.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 Pregrado). Universidad Nacional de Moquegua, Perú.
- Siuse, E.O. (2017). Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017 (Tesis de Maestría). Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Solís, E. Ruíz, J. y Álvarez, J. (2015). Proceso de Abastecimiento del programa de alimentación escolar "Qali Warma" (Tesis de Maestría). Escuela de Postgrado, Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Zeithman, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre la percepción y las expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, ~~Sagastegui~~ Zavala, ~~Olinda~~ Sabina, estudiante de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N° 70129837, con la tesis titulada: "Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar ~~Qali Warma~~ en el distrito de Cáceres del Perú, 2018". 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 lo tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni parcial ni totalmente.
- 3) La tesis no ha sido ~~autoplagiada~~; 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 lo tanto los resultados que se presentan en la tesis, constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse 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 (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote, 19 de enero de 2019.



~~Sagastegui~~ Zavala, ~~Olinda~~ Sabina

D.N.I. N° 70129837

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-08-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **EDWIN LÓPEZ ROBLES**, de la EC Diseño y desarrollo del Trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018” para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, de la estudiante **Sagástegui Zavala, Olinda Sabina**; constaté que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de **18 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 09 de agosto del 2019



Dr. EDWIN LÓPEZ ROBLES
 DNI N° 32959952

DTC – Coordinador de Investigación Posgrado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Sagastegui Peralta Ulinda Sabina
D.N.I. : 70129637
Domicilio : Pisco del Mar Mz 06 Lt 13
Teléfono Fijo : Móvil : 98580747
E-mail : ulinda.sagastegui@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Sagastegui Peralta Ulinda Sabina
N° :
:

Título de la tesis:

Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Programa Nacional
de Alimentación Saludable en el distrito de Colans del Per. 2

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis,



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 19-01-19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Sagástegui Zavala, Olinda Sabina

INFORME TITULADO:

**Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación
Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018.**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 19 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: **Aprobar por unanimidad**



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles

DTC Escuela de Posgrado UCV