



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N°03 UGEL 01, Lima – 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Noemí Cárdenas Mariño

ASESORA:

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERU – 2016

Página del jurado

Dr. Edwin Martínez López
Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Secretario

Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro
Vocal

Dedicatoria:

A Dios porque me dio la vida y las fuerzas para seguir y a mis seres queridos que siempre estuvieron a mi lado con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Agradecimiento:

A las directoras y directores de las Instituciones Educativas que brindaron las facilidades y el apoyo requerido para el desarrollo del presente trabajo de investigación; así como, a los docentes de la Maestría en Gestión Pública y en especial a mi asesora de tesis, Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro.

Declaración de Autoría

Yo, **Noemí Cárdenas Mariño**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N°03 UGEL 01, Lima – 2016”, presentada, en 94 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por 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 con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente 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 determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de noviembre del 2016

Noemí Cárdenas Mariño

DNI: 43525999

Presentación

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo a las disposiciones del Reglamento para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, presento el siguiente trabajo de investigación: “Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Red Educativa Institucional N° 03 UGEL 01 Lima – 2016”, que tuvo como objetivo evaluar el nivel de calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA, en instituciones educativas del distrito de San Juan de Miraflores, Lima – 2016, utilizando el modelo SERVQUAL.

El trabajo se desarrolla en situaciones cuando se presentan problemas de intoxicaciones alimentaria que afectan a los niños beneficiarios del programa, siendo necesario captar sus expectativas y percepciones sobre la calidad del servicio, cuyos resultados permitirán replantear estrategias de mejora, de manera que se pueda elevar su nivel de satisfacción.

En este contexto, el presente informe de investigación contiene en la parte de introducción, los antecedentes de investigación; fundamentación científica, técnica o humanística; justificación; problema que a su vez comprende la realidad problemática más la formulación del problema; y objetivos. El marco metodológico aborda las variables de estudio y su operacionalización; metodología de investigación; tipo de estudio, diseño de investigación; población, muestra y muestreo; así como técnicas e instrumentos para la recolección de datos; validación y confiabilidad del instrumento; procedimiento de recolección de datos; métodos de análisis de datos; y por último aspectos éticos. Finalmente, el informe contiene los resultados del estudio, discusión de las mismas, conclusiones a las que se arribó, recomendaciones pertinentes, referencias bibliográficas y anexos.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria:	iii
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica.	17
1.3 Justificación	24
1.4 Realidad problemática	24
1.5 Objetivos	27
II. Marco metodológico	29
2.1 Variables	30
2.1.1 Expectativa de usuarios del servicio de atención	30
2.1.2 Percepción de usuarios del servicio de atención	30
2.2 Operacionalización de variables	30
2.3 Metodología	32
2.4 Tipo de estudio	32
2.5 Diseño de investigación	32
2.6 Población, muestra y muestreo	33
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.8 Validación y confiabilidad del instrumento	36
2.9 Procedimientos de recolección de datos	37
2.10 Métodos de análisis de datos	38
2.11 Aspecto éticos	39
III. Resultados	40
3.1 Características de los estudiantes encuestados	41
3.2 Resultados promedios de expectativas y percepciones	43
3.3 Resultados del nivel de calidad global	45

3.4	Nivel de calidad por dimensiones	48
IV.	Discusión	54
V.	Conclusiones	58
VI.	Recomendaciones	61
VII.	Referencias bibliográficas	63
	Apéndice	67
	Apéndice 1 Matriz de consistencia	68
	Apéndice 2 Instrumentos de medición de las expectativas del servicio de atención	70
	Apéndice 3 Instrumento de medición de la percepción del servicio de atención	72
	Apéndice 4 Confiabilidad	74
	Apéndice 5 Resultados de la encuesta para verificar la confiabilidad del cuestionario para las expectativas del servicio de atención.	75
	Apéndice 6 Resultados de la encuesta para verificar la confiabilidad del cuestionario sobre la percepción del servicio de atención.	76
	Apéndice 7 Resultados de la encuesta de expectativas del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N° 03 UGEL 01, Lima – 2016.	77
	Apéndice 8_ Resultados de la encuesta de percepción del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N° 03 UGEL 01, Lima – 2016.	82
	Apéndice 9 Calculo de brechas absolutas del servicio alimentario.	87
	Apéndice 10 Carta de aplicación de instrumentos emitida por las II.EE. Involucradas.	90
	Apéndice 11 Artículo científico	93

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variable expectativa	31
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variable percepción	31
Tabla 3. Población	33
Tabla 4. Muestreo estratificado	34
Tabla 5. Resultados de juicio de expertos	36
Tabla 6. Confiabilidad de Alfa de Cronbach	37
Tabla 7. Obtención de niveles de calidad a partir de las discrepancias	39
Tabla 8. Distribución de usuarios encuestados	41
Tabla 9. Distribución de usuarios encuestados por sexo	42
Tabla 10. Distribución de usuarios encuestados por edad	43
Tabla 11. Promedio de expectativa y percepción	44
Tabla 12. Distribución de frecuencias de niveles de calidad por dimensiones	46
Tabla 13. Nivel de calidad del servicio alimentario.	47
Tabla 14. Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles	48
Tabla 15. Distribución de frecuencias de la dimensión confiabilidad	49
Tabla 16. Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta	50
Tabla 17. Distribución de frecuencias de la dimensión proyección de seguridad	51
Tabla 18. Distribución de frecuencias de la dimensión actitud empática	53

Índice de Figuras

Figura 1. Distribución de usuarios encuestados	41
Figura 2. Distribución porcentual de usuarios encuestados	42
Figura 3. Figura 3. Distribución porcentual de usuarios encuestados por edad	43
Figura 4. Promedio de expectativa y percepción	45
Figura 5. Niveles de calidad por dimensiones	47
Figura 6. Nivel de calidad global del servicio alimentario	48
Figura 7. Nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles	49
Figura 8. Nivel de calidad de la dimensión confiabilidad	50
Figura 9. Nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta	51
Figura 10. Nivel de calidad de la dimensión proyección de seguridad	52
Figura 11. Nivel de calidad de la dimensión Actitud empática	53

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N° 03 UGEL 01, Lima – 2016” se desarrolló utilizando el modelo fundamentado en las diferencias de expectativas y percepciones por Parasuraman, Zeithml y Berry (1985), quienes también diseñaron el instrumento de media denominado SERVQUAL.

La investigación fue del tipo no experimenta, de corte transversal, diseño descriptivo, con una muestra estratificada de 160 estudiantes, donde se aplicó dos cuestionarios adaptados, pero siguiendo la estructura de las encuestas del modelo SERVQUAL, se midieron primero las expectativas de los usuarios y seguidamente la percepción de los usuarios del servicio alimentario que brinda el programa de alimentación escolar.

Después de la recolección de datos, el procesamiento de la información, análisis de los datos descriptivos, se concluyó:

El 23.01% de los estudiantes encuestados consideran que el servicio alimentario ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, presenta un nivel alto, lo que corresponde a una expectativa superada; el 33.3% señala que el servicio tiene un nivel modesto, lo que equivale a una expectativa satisfecha; y, el 32.24% considera que el servicio presenta un nivel bajo, lo que corresponde a una expectativa insatisfecha.

Palabras claves: Calidad del servicio, Modelo SERVQUAL, Grado de satisfacción

Abstract

This research paper entitled "Evaluation of the quality of service level expectations and perceptions of Qali Warma National School Feeding Program in Educational Network Institutional N ° 03 UGEL 01 Lima - 2016" was developed using the model based on differences in expectations and perceptions by Parasuraman, Zeithml and Berry (1985), who also designed the instrument called SERVQUAL average.

The investigation was the kind not experienced, cross-sectional, descriptive design with a stratified sample of 160 students, where two questionnaires adapted applied, but following the structure surveys SERVQUAL model was first measured the expectations of users and then the perception of users of food service offered by the school feeding program.

After data collection, processing of information, analysis of descriptive data, it was concluded:

The 23.01% of students surveyed believe the food service offered by the National School Feeding Programme Qali Warma, has a high level, which corresponds to a surpassed expectation; 33.3% said that the service has a modest level, equivalent to a fulfilled expectation; and the 32.24% consider that the service has a low level, which corresponds to an unmet expectation.

Keywords: Service quality, SERVQUAL Model, Level of satisfaction