



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO ALIMENTARIO Y SATISFACCIÓN EN EL  
USUARIO QUE SE ATIENDE EN EL PROGRAMA NACIONAL DE  
ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN EL DISTRITO DE  
LA VICTORIA - REGIÓN LAMBAYEQUE, AÑO 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

#### **AUTORES:**

**Br. PAMELA JACKELINE PAJARES ACOSTA.**

**Br. MIRIAM LILIA LÓPEZ MESONES.**

#### **ASESOR:**

**Mg. JOSÉ M. PUICAN CARREÑO.**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2014**

## DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a mi hija por ser mi fuente de inspiración para mejorar cada día, a mi madre quien estuvo conmigo todo el tiempo y a mi amor, quien me apoyó y alentó cuando parecía que me iba a rendir, gracias por permitir que logre alcanzar nuevas metas profesionales.*

***Pamela Jackeline Pajares Acosta.***

*A mi hijo y a mi esposo por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. Son parte importante en el logro de mis metas profesionales, gracias por toda su ayuda.*

***Miriam Lilia López Mesones.***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitir continuar nuestro camino para desarrollarnos como profesionales, permitiéndonos contribuir al bienestar de nuestra sociedad.

A la Universidad César Vallejo y a su plana docente por todo su apoyo y enseñanza en nuestros estudios de post grado, que nos permitió profundizar nuestros conocimientos para desarrollar como tesis un tema que nos dará la oportunidad de contribuir a mejorar la calidad del servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Los Autores.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado: CALIDAD DEL SERVICIO ALIMENTARIO Y SATISFACCIÓN EN EL USUARIO QUE SE ATIENDE EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA - REGIÓN LAMBAYEQUE, AÑO 2014, lo cual constituye un interesante aporte al Ministerio de Inclusión Social para mejorar la calidad del servicio alimentario que se ofrece a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Esta investigación estudia la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, dos variables del comportamiento organizacional, se establece una relación entre ellas y somete los cuestionarios a un análisis estadístico, para observar la validez con la cual se comportan.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, para el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma del Ministerio de Inclusión Social y pueda tomarse como un instrumento válido para mejorar las deficiencias que existen en la calidad de servicio alimentario ofrecido, así como para promover la satisfacción en los usuarios.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios de post grado, Universidad César Vallejo de la ciudad de Chiclayo poder optar el título de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

Los autores.

# ÍNDICE

Descripción	Pág
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRAFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	13
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del Problema	19
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	20
1.6 Objetivos	24
1.4.1 Objetivo General	24
1.4.2 Objetivos Específicos	24
CAPÍTULO II	26
2.1 MARCO TEÓRICO	27
2.1.1 Calidad	27
Definiciones	27
2.1.2 Calidad de servicio alimentario	28
2.1.3 Satisfacción en el Usuario	29
Definiciones	29
Medida de la satisfacción del usuario/a en servicios sociales.	33
2.1.4 Programas de Alimentación Escolar	33
Razón de ser de los programas de alimentación escolar	34
Importancia del desarrollo humano	35

Ventajas del programa de alimentación escolar	35
Conocimientos de tecnología de los alimentos	37
2.1.5 Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	37
2.2. MARCO CONCEPTUAL	39
Calidad	39
Calidad del servicio	39
Satisfacción del usuario	39
CAPÍTULO III	42
MARCO METODOLÓGICO	43
3.1 Hipótesis	43
3.2 Variables	43
3.2.1 Definición Conceptual	43
3.2.2 Definición operacional	44
3.2.3 Operacionalización de las variables	45
3.3 Metodología	46
3.3.1 Tipo de Investigación	46
3.3.2 Diseño	46
3.4 Población y muestra	47
3.4.1 Población	47
3.4.2 Muestra	47
3.5 Método de investigación	47
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.7 Métodos de análisis de datos	49
CAPÍTULO IV.	50
4. RESULTADOS.	51
4.1. Descripción	51
4.2. Discusión de los resultados	62
4.3 Contrastación de la Hipótesis	65
CAPITULO V	66
CONCLUSIONES	67
SUGERENCIAS	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Descripción	Pág.
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.</b>	
Tabla 01: La calidad de servicio alimentario que brinda el Qali Warma y los niveles de satisfacción generados en los usuarios.	51
Tabla 02: Elementos tangibles de la calidad de servicio alimentario.	53
Tabla 03: Confiabilidad de la calidad de servicio alimentario.	55
Tabla 04: Capacidad de respuesta de la calidad de servicio alimentario.	57
Tabla 05: Seguridad de la calidad de servicio alimentario.	59
Tabla 06: Seguridad de la calidad de servicio alimentario.	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Descripción	Pág.
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.</b>	
Gráfico 01: La calidad de servicio alimentario que brinda el Qali Warma y los niveles de satisfacción generados en los usuarios.	52
Gráfico 02: Elementos tangibles de la calidad de servicio alimentario.	54
Gráfico 03: Confiabilidad de la calidad de servicio alimentario.	56
Gráfico 04: Capacidad de respuesta de la calidad de servicio alimentario	58
Gráfico 05: Seguridad de la calidad de servicio alimentario.	60
Gráfico 06: Seguridad de la calidad de servicio alimentario.	62

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación es obtener información que relacione las variables de calidad de servicio y satisfacción en el usuario atendido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de La Victoria – Región Lambayeque, con el propósito de recomendar las mejores prácticas para optimizar la gestión del programa. La muestra del presente estudio está compuesta por 20 miembros del Comité de Alimentación Escolar, que tienen por función vigilar la gestión del servicio alimentario que reciben las Instituciones Educativas del distrito de La Victoria. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación de un instrumento para la recolección de datos, considerando una escala para medir la calidad de servicio alimentario, con 5 dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, basado en el instrumento de medida SERVQUAL (service quality) para su evaluación (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1991). De igual modo se mide la satisfacción del usuario, basándose en los criterios de los mismos investigadores, considerado como dimensión: la expectativa en el usuario.

Dentro de los resultados obtenidos se encontró que existe relación entre la calidad de servicio alimentario y la satisfacción en el usuario estadísticamente significativas. Por tanto, los resultados del presente estudio ayudarán a mejorar la Gestión y la Administración del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma del Ministerio de Inclusión Social y con ello mejorar la calidad del servicio que se brinda a sus usuarios.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción, usuario.

## ABSTRACT

The purpose of this investigation is to obtain information that relates the variables of service quality and the user's satisfaction who is served by the National School Nutrition Program "Qali Warma" in the district of La Victoria- Region of Lambayeque, with the aim of suggesting the best practices to optimize the management of the program. The sample of this study is formed by 20 members of the School Nutritional Committee, whose function is to watch over the management of the food service that Educational Institutions in the district of La Victoria receives. To achieve the objectives described we proceeded to an application of an instrument of data collection, considering a scale to measure the quality of service with 5 dimensions: Tangible elements, Reliability, Responsiveness, Security and Empathy, based on the measure instrument SERVQUAL (service quality) for evaluation (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1901). In the same way we measure the user's satisfaction, basing in the judgment of the same researchers, considering as dimension: the user's expectations.

Among the results obtained we found that there is a relation between service nutritional quality and the user's satisfaction statistically significant. Therefore, the results of this study will help us to improve the management and the administration of the National School Nutritional Program "Qali Warma" of the Ministry of Social Inclusion and thereby improve the quality of service that is offered to its users.

**Key Words:** quality of service, satisfaction.