



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de atención y satisfacción del ciudadano dentro de la
sede central del programa nacional de alimentación escolar Qali
Warma**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Zuñiga Lopez, Maria Virginia (orcid.org/0009-0006-8843-5886)

ASESORES:

Dra. Ancaya Martinez, Maria del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes (orcid.org/0000-0002-9453-9810)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del ciudadano dentro de la Sede Central del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", cuyo autor es ZUÑIGA LOPEZ MARIA VIRGINIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA DNI: 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 13- 08-2024 09:49:18

Código documento Trilce: TRI - 0857579



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZUÑIGA LOPEZ MARIA VIRGINIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del ciudadano dentro de la Sede Central del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ZUÑIGA LOPEZ MARIA VIRGINIA : 72933950 ORCID: 0009-0006-8843-5886	Firmado electrónicamente por: MZUNIGALO el 31-08- 2024 12:56:42

Código documento Trilce: INV - 1729142



Dedicatoria

A mi familia por ser mi principal soporte
y motivación para ser mejor persona.

Agradecimiento

A mis profesores de la Universidad Cesar Vallejo, porque a través de su enseñanzas y experiencias, pude internalizar la importancia de ser un buen gestor público.

Índice de Contenidos

	Pág.
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II METODOLOGÍA.....	19
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Resultado de la V1	24
Tabla 2 Resultado de la V2	25
Tabla 3 Prueba de normalidad	26
Tabla 4 Resultados inferenciales - hipótesis general	27
Tabla 5 Resultados inferenciales - hipótesis específica 1	28
Tabla 6 Resultados inferenciales - hipótesis específica 2	28
Tabla 7 Resultados inferenciales - hipótesis específica 3	29

RESUMEN

La presente investigación aporta al ODS número 17 “Alianzas para lograr los objetivos”, ya que busca el engranaje entre la sociedad civil y las instituciones, fomentando la participación social en los diferentes procesos de la esfera pública, los objetivos están centrados en determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del ciudadano dentro de la Sede Central del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. El tipo de investigación es básica y aplicada. La población de estudio consta de ciudadanos que han sido atendidos en la Sede Central del Programa Nacional de Alimentación Escolar. El estudio encontró una relación positiva entre la calidad de atención y satisfacción. Las variables evaluadas incluyeron dimensiones como tangibilidad, capacidad de respuesta y accesibilidad de información. La investigación vira la importancia hacia el ciudadano, quien es el que hace uso de los diferentes canales de atención en cualquier institución pública.

Palabras clave: Atención, participación social, sociedad civil.

ABSTRACT

This research contributes to ODS number 17 “Partnerships to achieve the objectives”, since it seeks the connection between civil society and institutions, promoting social participation in the different processes of the public sphere, This research contributes to SDG number 17 “Partnerships to achieve the objectives”, since it seeks the connection between civil society and institutions, promoting social participation in the different processes of the public sphere, the objectives are focused on determining the relationship between the quality of care and citizen satisfaction within the Headquarters of the Qali Warma National School Feeding Program. The type of research is basic and applied. The study population consists of citizens who have been served at the Central Headquarters of the National School Feeding Program. The study found a positive relationship between quality of care and satisfaction. The variables evaluated included dimensions such as tangibility, responsiveness and accessibility of information. The research focuses the importance on the citizen, who is the one who makes use of the different service channels in any public institution.

Keywords: *Attention, social participation, civil society.*

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, la calidad de atención y la satisfacción del ciudadano son temas muy importantes. Es así que el Estado, a partir de ello establecen políticas y proyectos en números países, así como en organizaciones. En la actualidad donde la información está al alcance de todos y se vive en un mundo interconectado, brindar información transparente se hace cada vez más demandante; ya que con ello se incrementa el bienestar y confianza en los ciudadanos. Es importante mencionar a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), busca promover acciones que están ligadas al a que las personas se beneficien, en colaboración con los gobiernos que son los principales ejecutores de políticas en búsqueda del beneficio de una población. La OCDE se esfuerza en buscar alternativas estableciendo principios para mejorar el entorno social; la relación existente entre las instituciones estatales y la sociedad en general.

El contexto nacional, sugiere considerar que se vive en un estado democrático, diversificado en varias culturas y formas de vivir; las mismas que se materializan en las formas de pensar, vivir y comportarse en sociedad; pues hay una dimensión más allá de considerar la ciudad, y en esta investigación partiremos del concepto propuesto por Ezra (1999), considera que la ciudad es un conjunto de ánimos y tradiciones, donde las personas se encuentran organizadas y forman procesos vitales para; en este sentido, la sociedad peruana, constituida por todas las personas en conjunto, obtienen una posición en sociedad de acuerdo a los roles que cumplen. Es importante destacar que el país se encuentra en un proceso de modernización inevitable, es así que, de acuerdo a la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y el principio de la modernidad en el estado; todo ello orientado a que a nivel general todo lo relacionado al Estado, es declarado en proceso de modernización, lo que implica la mejora de sus servicios y con ello, también se orienta a que este estado moderno, sea un facilitador de servicios hacia el ciudadano. En el contexto nacional, es necesario mencionar que dentro de la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030, cuyo objetivo es asegurar un gobierno transparente, fomentando la confianza en todo lo relacionado en la esfera pública, a través de una comunicación con el estado y participación de la ciudadanía en general. En este sentido, el Estado Peruano debe

asegurar una participación ciudadana a través de mecanismos libres y a disposición del ciudadano, que no resulte procesos engorrosos para obtener una información, sino que sea una experiencia grata realizar consultas a las instituciones públicas.

Asimismo, según lo establecido en la misma Ley, menciona que los servidores están obligados a brindar al ciudadano servicios de calidad, con características basadas en que el ciudadano se sienta satisfecho, es importante mencionar que las y los servidores del estado, deben de realizar gestiones con el fin de brindar un servicio, donde se evidencie que los procesos sean más factibles y eficientes, el ciudadano se sienta atendido y aumente la confianza en las instituciones donde quiera ser atendido.

El Instituto Nacional de Informática y Estadística -INEI (2023), en el estudio que se trata sobre la percepción ciudadana, indica que gran cantidad de departamentos del país, concibe una baja valoración acerca de la gestión del gobierno central. El 75%, considera a la gestión como muy mala; esto indica que más de la mitad de personas participantes en dicho estudio, tienen una mala percepción sobre el gobierno nacional, esto implica los Ministerios y sus Programas sociales; la presente investigación está alineada a determinar de qué manera la calidad de atención está relacionada a la satisfacción del ciudadano, con la finalidad de visibilizar como puede coadyuvar a mejorar y contribuir a una mayor confiabilidad de los ciudadanos.

INEI (2024) en un estudio en un estudio realizado en Perú sobre las percepciones de las instituciones, señala que las instituciones que se ubican en el sector público, son consideradas como no confiables. Estas estadísticas muestran un punto de alarma, ya que el estudio realizado evidencia la falta de confiabilidad de los ciudadanos participantes en las instituciones públicas, cuando debería de ser el Estado el primer resolutor de problemas ante los ciudadanos y las ciudadanas.

Es importante mencionar que el Estado juega un rol como ente regulador de todos los procesos que existen en una sociedad. En este sentido, es importante estudiar la forma en como interactúa con quienes lo conforman, siguiendo la línea de la presente investigación se encuentra vinculada a lo establecido en el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 17 “Alianzas para

lograr los objetivos”, que aborda principalmente la unión y alianzas entre la esfera privada, pública y sociedad civil, ya que entre todas estas perspectivas se busca intercambiar conocimientos y recursos.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (en adelante PNAEQW) es un programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, cuya finalidad es brindar asistencia alimentaria a niñas (os) matriculados en colegios públicos a nivel nacional; por lo cual, se considera un Programa sensible ante la sociedad civil, donde intervienen diferentes actores como trabajadores, usuarios, proveedores; si bien es cierto, el Programa se maneja a través de sus propios procedimientos, es necesario virar la mirada hacia el ciudadano usuario que día a día, como resultado de su experiencia y curiosidad, necesita ser atendido por las instituciones públicas.

En base a los datos estadísticos anteriormente presentados, el ciudadano tiene la percepción de un estado sin presencia, donde las atenciones adecuadas no son posibles, generando un contexto de percepción de ilegitimidad ante sus representantes, en este sentido, es de vital importancia investigar la calidad de atención (C.A) y la satisfacción del ciudadano (S.C); en la investigación se plantea como PG: ¿Cómo se relaciona la C.A y la S.C dentro de la Sede Central del PNAEQW?, de ello se desprende las preguntas específicas: ¿Cómo se relaciona la tangibilidad, capacidad de respuesta y la accesibilidad de información con la S.C., dentro de la Sede Central del PNAEQW?

Un Estado democrático reconoce a los ciudadanos de los estratos sociales más bajos, para considerarlos como agentes importantes desde donde se debe de formar las acciones para establecer un orden político y se trabaje conforme a las desigualdades sociales (Tourine, 2001)

De acuerdo a la cita anterior, el estado democrático es aquel que reconoce a sus ciudadanos como parte importante donde se debe de partir cualquier acción. De igual manera, el buen funcionamiento del estado, permite que los ciudadanos accedan, mediante el involucramiento a decisiones públicas, el mejoramiento de la calidad de vida, porque se establecen lineamientos en base a las necesidades identificadas, configurándose así un binomio que se interrelaciona continuamente.

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, ya que permitirá profundizar las explicaciones de las variables mencionadas, y desde ahí partir la implementación de mejoras en procedimientos que tengan que ver con la atención al ciudadano. Metodológicamente se justifica porque a través de esta investigación se aplicará instrumentos de investigación validados, lo que nos permitirá conocer información confiable que servirá para otras investigaciones. A raíz del incremento de la participación ciudadana dentro de nuestro país, es de suma importancia ofrecer servicios que presenten una calidad de atención óptima y beneficiaria y se justifica de forma práctica, porque a través del método empleado, se busca medir el problema real; a partir de ello se implementará mejoras para mejorar la imagen institucional, asimismo, fomenta el sentido de pertenencia del ciudadano con la institución, ya que se vuelve más confiable y como una alternativa de solución a cualquier problema presentado.

En la presente investigación, se mirará a través del ciudadano usuario, que, de forma cotidiana, experimenta una necesidad de acceso a la información y solo pretende acceder a ella. ¿El camino de atención con el que se encuentra será engorroso, generará desanimo? Es así que el OG: Determinar la relación entre la C.A y S.C dentro de la Sede Central del PNAEQW, y los objetivos específicos: Determinar la relación existe entre la tangibilidad, capacidad de respuesta, accesibilidad y la satisfacción del ciudadano dentro del PNAEQW.

De la revisión de los antecedentes internacionales de las variables Calidad de atención (en adelante C.A) y satisfacción del ciudadano (en adelante S.C), es importante mencionar a Corrales (2022) en su tesis de maestría en relación a la calidad del servicio en el sector público con la satisfacción de los usuarios externos, planteándose el objetivo de estudio identificar la influencia entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externos, a través de la metodología cuantitativa, identifica que la influencia de ambas variables es positiva, dando como conclusión que los usuarios percibían altos niveles de satisfacción sustentada en la calidad.

Silva et al. (2021) han demostrado mediante un riguroso estudio cuantitativo que la calidad en el servicio tiene una correlación positiva

significativa con la lealtad y la satisfacción del cliente, lo cual subraya la importancia de mantener altos estándares de calidad para fomentar la fidelización. Este hallazgo es complementado por Naranjo (2020) quien, a través del método cuantitativo, confirma que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. De manera similar, Yépez et al. (2020) llevaron a cabo un análisis cuantitativo con el fin de evaluar la calidad del servicio (C.A) y el grado de satisfacción, donde los resultados indicaron que un 60.09% de los usuarios se encuentran satisfechos, lo que refuerza la relevancia de la calidad como factor determinante en la percepción del servicio.

Por otro lado, el estudio de Mosquera (2020) revela, a través de una metodología cuantitativa, que un desconocimiento significativo por parte de los funcionarios de la institución impacta negativamente en la calidad de la atención, resultando en una insatisfacción del usuario por no recibir un servicio óptimo ni oportuno. Este aspecto es crucial cuando se considera que Mejías et al. (2018) encontraron, mediante la aplicación de cuestionarios, que la calidad del servicio no solo es un indicador clave de satisfacción, sino también una herramienta estratégica esencial para desarrollar políticas efectivas orientadas a satisfacer a los clientes. Asimismo, Jaramillo et al. (2020) concluyen en su evaluación cuantitativa que el 80% de los usuarios estaban satisfechos con la calidad del servicio recibido, lo que corrobora la necesidad de mejorar continuamente los procesos para mantener altos niveles de satisfacción y lealtad del cliente.

Respecto a la revisión de antecedentes nacionales se presenta a Cchichón (2022) discutió la relación entre gestión administrativa y C.A, donde a través de la metodología cuantitativa, concluyendo que C.A se relaciona significativamente con la gestión administrativa.

Sempertegui (2022) realizó un estudio cuantitativo que reveló que el 56.7% de los usuarios están satisfechos con la calidad de atención recibida, lo que subraya la importancia de este factor en la percepción general del servicio. Esta conclusión es respaldada por Cachique et al. (2022), quienes, también mediante un enfoque cuantitativo, identificaron una relación significativa entre la calidad de atención (C.A) y la satisfacción del usuario (S.U), lo que sugiere que

mejoras en la calidad del servicio pueden conducir directamente a un incremento en la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, Vascones (2021) y Torres (2021) confirmaron en sus investigaciones que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del ciudadano y del paciente, respectivamente, consolidando la idea de que la percepción positiva del servicio está estrechamente vinculada a la calidad del mismo. Finalmente, Febres y Mercado (2020) complementan estos hallazgos al concluir que el 60.3% de los participantes en su estudio estaban satisfechos con el servicio, atribuyendo esta satisfacción a la determinación de la calidad, lo que refuerza la relevancia de mantener altos estándares en la atención al cliente. Según Alor (2020), cuya tesis de maestría analizó la C.A y satisfacción de los usuarios externos, utilizando métodos cuantitativos para evidenciar la relación de ambas variables, utilizando la metodología cuantitativa, donde se obtiene que la satisfacción varía de medio a bueno.

De acuerdo a los anteriores antecedentes nacionales e internacionales expuestos, esta investigación se enmarca en que la calidad de atención juega un rol importante para que se obtenga satisfacción en el usuario.

Es preciso señalar que una adecuada atención al ciudadano está respaldada en las leyes de nuestro país. Principalmente lo que se indica en la Constitución Política del Perú. Título I, Artículo 2 y La Ley N° 27806, en su Artículo 10.

Respecto a la revisión teórica de la variable C.A, es importante mencionar la trilogía de Juran propone que los procesos interrelacionados de planeación, control y mejora, son necesarios para administrar la calidad. Esta teoría indica que, en primer lugar, en la planeación se debe de identificar el establecimiento o la identificación de las necesidades, a partir de ello se debe de realizar acciones de control y, por último, la mejora que implica la parte resolutiva del problema (Juran, 2007).

La teoría de Crosby propone el programa 0 defectos que tiene como propósito lograr el mejoramiento de la calidad, a través de herramientas de

planeación, implementación y operación de un programa, desde el compromiso gerencial hasta el de los empleados (Crosby, 1987).

De acuerdo a las dos teorías expuestas, el presente trabajo está enmarcado en enfoques de la calidad como significado de un servicio excelente, el cual se logra a través de la implementación de diferentes pasos dentro de una institución. Es importante también visualizar a las instituciones públicas, como un conjunto de personas que deben estar dispuestas al ciudadano. En este sentido, se busca el mejoramiento de lo que ya está establecido para que de esa forma se pueda responder a las demandas actuales de toda la ciudadanía.

Para la variable S.C, se menciona la teoría de Morín, donde explica que los espacios políticos son tomados por las personas que tienen experiencias en el tema, generando un rechazo a los ciudadanos, lo que muchas veces impide la democratización del conocimiento (Morin, 1999).

Humphrey (1997), indica que la ciudadanía es un status que se brinda a todos los que pertenecen, por esa razón todos son iguales, respecto a los derechos y deberes. En este sentido, el ciudadano es aquel que de forma equitativa tiene la posibilidad de ejercer sus derechos dentro de un espacio geográfico; pues aquí es importante considerar que una sociedad está conformada por las diferentes leyes y normas establecidos y que, a partir de ello, los ciudadanos pueden acceder a la información según corresponda su interés.

Asimismo, la teoría de las necesidades saciadas de Korman, indica que “Una persona está satisfecha cuando consigue lo que ella quiere” (Korman, 1978, citado por Lucas, 1981, p.71)

A partir de estos enfoques teóricos, se acerca a lo que implica que un ciudadano se sienta satisfecho o no dentro de la sociedad donde se desenvuelve; en este sentido, es importante considerar que el acceso a una buena calidad de atención, es un indicador del ejercicio de la ciudadanía, pues todas las personas que necesiten acceder a cualquier servicio del estado peruano, tienen el derecho a hacerlo.

Las teorías anteriormente expuestas nos llevan a reflexionar en un primer que, la satisfacción está ligada a la calidad de atención; es decir que se

relacionan de manera directa. Si bien es cierto, hablar de satisfacción puede suponer ideas, imaginarios y puede ir al campo subjetivo; es importante medirla y tenerla en cuenta como punto de partida, ya que desde ahí se genera un valor. El ciudadano en la actualidad, ha ingresado al espacio público, ganando nuevas formas de interacción con sus representantes ediles, antes los espacios públicos solo pertenecían a ciertas personas que ocupaban rangos altos en la sociedad jerárquica peruana. Se ha democratizado la información y el uso de herramientas digitales, se puede mantener informado a los ciudadanos en tiempo real a pesar del trato no presencial.

A pesar de todos los medios y/o mecanismos de participación ciudadana y comunicación, la insatisfacción del ciudadano sigue siendo parte de la experiencia, pues no solo se trata del acceso sino de la forma en como es recibido ante cualquier inquietud, es de mencionar que la insatisfacción se produce, por lo general, cuando el ciudadano no encuentra espacios amigables para poder realizar consultas o pueda ser atendido como lo espera; en este sentido, las instituciones estatales y el acceso a la información son importantes para generar satisfacción en el ciudadano, pues el acceso a los diferentes espacios, permite el ejercicio de la ciudadanía y al encontrarse con un servicio que le brinde la atención que necesita, se generará buenos vínculos con las instituciones.

La C.A y la S.C, son dos pilares fundamentales en cualquier sociedad que aspira a un funcionamiento armónico y justo. La interacción entre el ciudadano y las instituciones que lo rodean define en gran medida su percepción de bienestar y su confianza en el sistema. Por tanto, reflexionar sobre este tema implica adentrarse en la esencia misma de conexión entre la persona y el entorno en el que se desenvuelve. Es esencial comprender que la calidad de atención va más allá del requerimiento de un servicio, pues ello implica una actitud empática por parte de quienes están a cargo de brindar asistencia, como son los funcionarios públicos, responsables de las necesidades del ciudadano, escuchar sus preocupaciones y responder de manera efectiva y oportuna a sus demandas.

La S.C, por otro lado, no solo se basa en la eficiencia del servicio recibido, sino también en la percepción de justicia y equidad en el trato. Un ciudadano

puede recibir una atención rápida y eficaz, pero si percibe que ha sido tratado con injusticia, su nivel de satisfacción será bajo. Por lo tanto, es fundamental que las instituciones se enfoquen en promover una cultura de respeto y transparencia con las personas que vienen desde afuera.

La C.A y la S.C, también están estrechamente ligadas a la accesibilidad de los servicios. Una sociedad verdaderamente inclusiva es aquella en la que todos los ciudadanos, tienen acceso equitativo a los servicios y a las oportunidades de desarrollo. Por lo tanto, es responsabilidad de las instituciones gubernamentales y privadas garantizar que no existan barreras que impidan a ciertos grupos de la población acceder a la atención que necesitan. Es importante reconocer que la C.A y la S.C no son estáticas, sino que evolucionan con el tiempo y están sujetas a cambios en el entorno social, económico y tecnológico. Es así que las instituciones que desean mantener altos niveles de calidad y satisfacción deben estar en constante proceso de mejora y adaptación, utilizando la retroalimentación de los ciudadanos como una herramienta para identificar áreas de oportunidad e implementar cambios significativos ya que la calidad parte de la percepción del usuario relacionada al servicio que está experimentando, es así que resalta el aspecto desde la mirada del usuario, y que conlleva a reflexionar que la calidad no es algo que está predeterminado sino que se genera al momento de participar en algún proceso, esta evaluación se basa en lo que se experimenta ya sea de manera tangible o intangible, pues se debe de considerar que ambos son parte para la definición de una buena o mala calidad.

A manera de hipótesis se plantea: La C.A y la S.C en la Sede Central del PNAEQW, se relacionan ya que mientras exista C.A, existirá la S.C, ambas variables están relacionadas y son importantes. Un Estado que prioriza al ciudadano, está orientado a ser confiable y con ello incrementar la cohesión y sentido de pertenencia entre sus miembros. Por lo tanto, invertir en mejorar la C.A y en aumentar la S.C, no solo es una cuestión de eficiencia administrativa, sino también de justicia y derecho de los ciudadanos en general.

II METODOLOGÍA

El enfoque en la presente investigación se utilizará el cuantitativo, ya que, mediante la aplicación de este enfoque, se analizará datos e información, los cuales permitirán determinar que existe relación entre la C.A y S.U en el PNAEQW.

Es de tipo básica, porque su finalidad es aportar al conocimiento teórico y con ello implementar mejoras en la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario. Cabe mencionar que el enfoque es cuantitativo de tipo básica, nivel correlacional; a continuación, se desarrollará los puntos antes mencionados. El diseño de investigación es no experimental ya que no se manipulan las variables. El corte de la investigación es transversal ya que se trata de una población finita e identificada según criterios.

La primera variable identificada en la presente investigación es la calidad de servicio, que es definida por Alvarez y Faizal (2013) como “La calidad depende de un juicio que realiza el cliente y este puede ser un juicio del producto o del servicio...” (p.146).

Los enfoques conceptuales utilizados en la para la variable de calidad de atención, Chiavenato considera que la calidad total supone que los miembros de una organización sean involucrados para la constante auto superación y perfeccionamiento continuo (Chiavenato, 2002)

Según la Real Academia Española, la calidad de atención tiene que ver con el conjunto de propiedades que están orientadas a la superioridad o excelencia.

Asimismo, para la dimensión tangibilidad, Zeithaml y Bitner, consideran tangible al espacio y todo lo que transmite espacios físicos (Zeithaml y Bitner, citado por Becerra, pg. 62); la dimensión capacidad de respuesta es la actitud que se muestre para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido (Cottle, 1991). La capacidad de respuesta, relacionada por el tiempo de espera y el personal que se encuentra a disposición de la atención, implica que exista una buena comunicación, definiéndola como el intercambio de información entre personas (Chiavenato,2006). La accesibilidad ha sido definida como una relación

entre los servicios y sujetos que tienen la capacidad de encontrarse (Comes et al. 2007, p. 202).

La operacionalización emplea los siguientes indicadores: los espacios, las atenciones realizadas, el personal disponible, los canales a disposición, claridad de contenido, percepción de confiabilidad y tiempo adecuado. Respecto a la medición de la variable, es preciso señalar que será medida con la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario.

La segunda variable identificada, donde Calva señala que la satisfacción es la razón en cómo se responde a un tipo de atención recibida (Calva, 2009). Rey (2000) señala que “La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona...” (p. 143). Por otro lado, es importante mencionar que para Febres y Mercado (2020), la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de atención. La dimensión empatía se considera como la disposición de ofrecer cuidados y atenciones personalizadas (Cottle,1991). Por otro lado, la fidelización es por el cual la empresa llega a mantener sus relaciones con los clientes (Blanco, 2013, citado por Caceres,2022, p. 19). La visita presencial se puede entender como aquellos servicios que son brindados en presencia física. La retroalimentación es entendida como el desempeño del entendimiento (Hattie y Timperley, 2007, citado por Lozano, 2014, p. 200). Para las siguientes dimensiones se utilizará los conceptos de la RAE que define la atención personalizada como dar carácter a algo personal y el rendimiento como el provecho que da alguien o algo. En este sentido, la satisfacción del usuario se refiere a la opinión final que este tiene, al presentarse una problemática, esto implica que haya una evaluación después de la atención.

De manera operacional la variable emplea los siguientes indicadores: usuarios que recomiendan la atención, el número de visitas de los ciudadanos, absolución de dudas, el horario de atención, el personal distribuido, y la calificación del servicio recibido. La variable será medida con la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario.

Respecto a la población del presente estudio, se considerará en la presente investigación a usuarios del PNAEQW, que asistente de forma presencial. Así también, se tienen como criterio de inclusión: personas naturales de género masculino y femenino mayores de 18 años, que han acudido a realizar alguna consulta a la Sede Central del PNAEQW, quedando una población de estudios de 60 usuarios del PNAEQW. El muestreo es probabilístico aleatorio simple, ya que todos los usuarios tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

El criterio de inclusión para la participación en la presente investigación condiciona las siguientes características: Los criterios de exclusión son personas jurídicas y/o representantes de los proveedores de servicio alimentario, los menores de edad, ya que podrían tener una percepción sesgada de la atención.

Se utilizará la técnica de encuesta, que consiste en una relación de preguntas escritas, las que permiten recoger la información de los ítems elaborados a todos los sujetos encuestados, para saber la correlación de las dos variables de estudio. El instrumento de recolección de datos que se utiliza en esta investigación es el cuestionario, mediante una escala de preguntas ordenadas y sistemáticamente ordenadas.

Es importante señalar que para los aspectos de confiabilidad y validez de ambas variables se implementará pruebas pilotos, las mismas que serán validadas antes de aplicar los cuestionarios a la muestra. De esta manera, se asegurará un correcto planteamiento de las preguntas, evitando la información direccionada. Asimismo, los cuestionarios a utilizar serán validados por profesionales con experiencia y manejo del tema desarrollado. La confiabilidad de los datos será otorgada por las pruebas estadísticas que podrán ser contrastadas, ya que en la presente investigación se utiliza para la sistematización de datos el IBM SPSS STATISTICS para Windows, se ingresarán los datos codificados para poder tener la información de una forma más ordenada, se elaborará los cruces de variables en las tablas de frecuencias, para obtener porcentajes según las respuestas de los participantes, se realizará las diferentes pruebas estadísticas para verificar la confiabilidad. A partir de esa información será exportada al Microsoft Office Excel, para la visualización de respuestas, a la vez se obtendrán tablas y figuras. Estas respuestas serán codificadas para ser trabajadas de forma estadística. El análisis estadístico es

altamente confiable, estos resultados serán interpretados considerando la muestra participante en la investigación para elaborar información no sesgada.

Cabe mencionar que el uso del Software SPSS desempeñará el papel fundamental para el análisis de datos, ya que proporcionará las herramientas necesarias para explorar, analizar la información obtenida, bajo un carácter científico y contrastable.

Respecto a los aspectos éticos considerados en la presente investigación, principalmente se abordará la justicia como un valor, ya que todos los usuarios tienen la misma posibilidad de ser elegidos. La confidencialidad, se respeta el consentimiento dado por el informante, sin revelar sus datos y/o aspectos que puedan comprometerlo y la credibilidad, porque la presente investigación parte de personas e información real, la cual puede ser contrastada.

III. RESULTADOS

A continuación, se redactan los resultados descriptivos:

Tabla 1
Resultado de la V1

Nivel	Frecuencia	%
Muy bueno	13	21.7
Bueno	15	25.0
Regular	31	51.7
Malo	1	1.7
Total	60	100

Del análisis efectuado en la categorización de las variables, los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva entre los usuarios respecto a la CA del PNAEQW.

Tal como se muestra en la tabla N° 1, el 21.7 % considera como muy buena la calidad de atención, el 25.0 % como bueno. El 51.7% como regular y el 1.7 % como malo.

Los porcentajes más altos están representados por el grupo de usuarios que consideran como regular, siendo el 51.7 %. En este sentido, se mantiene una percepción positiva entre los usuarios encuestados.

De acuerdo a la literatura estudiada, es preciso indicar que la CA, está influenciada por varios elementos; es así que dentro del PNAEQW, está relacionada a las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y accesibilidad. Siendo la tangibilidad los elementos que son percibidos de manera inmediata, la capacidad de respuesta está relacionada con el tiempo de espera del usuario, el personal que estuvo a su disposición y la accesibilidad se refiere a los canales que conocen los usuarios del Programa.

Tabla 2
Resultado de la V2

Nivel	Frecuencia	%
Muy bueno	43	71.7
Bueno	14	23.3
Regular	2	3.3
Malo	1	1.7
Total	60	100

Como se puede observar en los resultados, el nivel de percepción respecto a la SC, es en su mayoría, es muy bueno. Es así que, el 71.7% tienen la percepción muy buena respecto a la satisfacción, de acuerdo a la atención que recibieron dentro de la Sede Central del PNAEQW. EL 23.3 %, lo considera como bueno. En total solo el 5% tiene una percepción mala respecto a la satisfacción en su experiencia.

Es importante mencionar que la satisfacción del ciudadano dentro del PNAEQW, es percibida considerando el horario de atención, la amabilidad y la capacitación del personal, la absolución de dudas, la consideración y la recomendación del servicio. Los usuarios que representan el 95% de la muestra, consideran la satisfacción en su experiencia entre muy bueno y bueno.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

Variable/Dimensión	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Calidad de atención	0.204	60	0.00
Tangibilidad	0.346	60	0.00
Capacidad de respuesta	0.511	60	0.00
Accesibilidad	0.355	60	0.00
V2: Satisfacción del usuario	0.203	60	0.00

En la tabla 3 se presenta el análisis de la distribución normal de los datos para ambas variables y sus dimensiones, evidenciando una significancia inferior a 0.05.

Los resultados obtenidos del análisis inferencial de las diversas hipótesis generales y específicas propuestas se muestran a continuación, teniendo en cuenta el nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0); en caso contrario, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Verificación de la hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre el nivel de CA y la SC, dentro de la Sede Central del PNAEQW.

H_1 : Existe relación significativa entre el nivel de calidad de atención y la SC, dentro de la Sede Central del PNAEQW.

Tabla 4*Resultados inferenciales - hipótesis general*

	Parámetros	Satisfacción del usuario
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0.930
	Sig.(bilateral)	0.000
	N	60

En la tabla 4 se muestra que el p-valor entre la CA y SC, es menor que 0,05 y un Rho de 0,930; en consecuencia, es aceptaba la hipótesis alterna y se rechaza la nula, concluyendo que la calidad del servicio tiene una relación significativa en la SC, dentro de la Sede Central del PNAEQW.

Verificación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la tangibilidad y la SC, dentro de la Sede Central del PNAEQW.

H1: Existe relación significativa entre la tangibilidad y la SC, dentro de la Sede Central del PNAEQW.

Tabla 5*Resultados inferenciales- hipótesis específica 1*

	Parámetros	Satisfacción del usuario
Tangibilidad	Coeficiente de correlación	0.494
	Sig.(bilateral)	0.000
	N	60

En la tabla anterior, se visualiza que el p-valor entre la tangibilidad y la SC, es menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho), aceptando la hipótesis alternativa (H1). Además, el valor de Rho es 0,494, indicando que la asociación es positiva moderada.

Verificación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la SC, dentro de la Sede Central del PNAEQW.

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la SC, dentro de la Sede Central del PNAEQW.

Tabla 6

Resultados inferenciales- hipótesis específica 2

	Parámetros	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0.564
	Sig.(bilateral)	0.000
	N	60

En la tabla 6 se observa que el p-valor entre el nivel de comunicación y la SC, es menor que 0,05, de esta forma la Ho es rechazada, aceptando a la H1. El Rho de 0,564, con lo cual se obtiene una asociación positiva moderada.

Verificación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano dentro de la Sede Central del PNAEQW.

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano dentro de la Sede Central del PNAEQW.

Tabla 7*Resultados inferenciales- hipótesis específica 3*

	Parámetros	Satisfacción del usuario
Accesibilidad de información	Coeficiente de correlación	0.898
	Sig.(bilateral)	0.000
	N	60

En la tabla 7 se observa que el p-valor entre el nivel de accesibilidad de información y la S.C, es menor que 0,05, por lo cual es rechazada la Ho. El Rho= 0,898; con lo cual se obtiene una asociación positiva moderada.

IV. DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación sobre la variable 1: C.A y la variable 2: S.C, dentro de la Sede Central del PNAEQW, se analizaron de forma minuciosa, es así que se obtienen importantes hallazgos que se pueden comparar de forma crítica y analítica, con estudios previos y teorías establecidas.

El comportamiento de la variable 1 muestra que el 51.7% de los usuarios perciben como regular la calidad de atención. El 46.7% lo considera entre bueno y muy bueno; y solo el 1.7% como malo. Es así que esta tendencia revela que, en su mayoría de los participantes de este estudio, perciben una calidad de atención positiva dentro del PNAEQW.

Respecto al comportamiento de la variable 2, el 51.7 % lo considera con una percepción de nivel regular, que representa más de la mitad del total de los encuestados con una percepción regular. El 21.7% lo considera como muy bueno y el 25% como bueno; sin embargo, es preciso indicar que solo el 1.7% de los encuestados lo percibe como malo.

Estos resultados deben ser considerados por los responsables de la atención a los ciudadanos, ya que ellos en primera instancia, son los que mayor interacción tienen con el usuario que llega al PNAEQW, para que de esta forma se administración pública para implementar medidas correctivas y mejorar la percepción. Este balance de opiniones en los encuestados respecto al comportamiento de ambas variables, establece las fortalezas del servicio y la importancia de seguir mejorando en para incrementar niveles de satisfacción, para que no exista vacíos que los ciudadanos puedan percibir en su experiencia.

Respecto al objetivo general, determinar la relación entre las variables de estudio, se obtuvo un p-valor=0,000 y un Rho de 0,930, indicando relación/ asociación significativa y positiva alta.

El estudio realizado por Caballero et al. (2022) indicaron una relación significativa entre las variables, lo cual es coherente con lo expuesto en el presente estudio, esta tendencia de relación sugiere que la calidad de atención es un pilar para lograr la satisfacción del ciudadano.

El estudio que realizó Vascones (2021), afirmó que a mayor C.A. será mayor la S.C. (Rho = 0.000) y con una significancia (p valor = 0.946). Silva et al. (2021) indicaron que entre las variables se observó una correlación altamente

significativa. Estos estudios establecen referencias a la importancia de estudiar a la C.A., como una herramienta para lograr la satisfacción en los ciudadanos, ya que debido al contexto actual post pandemia, y con la reanudación, muchos usuarios se acercan a las instalaciones ante alguna duda o consulta que tengan por realizar. Es necesario retomar la importancia en este tipo de interacción y lograr el mejoramiento en los canales que al ciudadano se les hagan más fáciles de acceder como es a nivel presencial.

Marwa (2019), en su artículo evidenció la importancia de la satisfacción de los clientes para cualquier organización, pues de aquí se desprende que sea competitiva o, todo lo contrario. En este sentido, como lo indica el autor, es necesario considerar las diferentes dimensiones como lo indica el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio y desde ahí, verificar la existencia de satisfacción, en este estudio se concluye que la relación entre ambas variables está estrechamente ligada.

Asimismo, estudios como el de Arce y Aliaga (2023) aseveraron la existencia de una relación positiva y significativa entre la C.A y la satisfacción del usuario ($p < 0,05$), de esta forma se resaltó la importancia y la implicancia de ambas variables, al ser una relación significativa indica que hay una importante influencia, puesto que, si una variable aumenta, la otra también lo hará. Estos estudios respaldados en la estadística, sugiere que, efectivamente, a medida que mejora C.A, la satisfacción del usuario, tiende a aumentar en igual medida. Esta relación positiva refuerza la idea de que, a mayor mejoría en la atención, se desencadena en una mejor experiencia del usuario. En consecuencia, los resultados sugieren que las organizaciones deben centrarse en mejorar la calidad de atención como una estrategia clave para elevar la satisfacción del usuario. La implicancia de estos resultados es clara: existe una conexión fuerte y directa entre la calidad de atención y la satisfacción, lo que indica la necesidad de priorizar la atención al cliente en cualquier estrategia orientada a mejorar la experiencia del usuario.

Concha (2022), referente a los resultados del objetivo general, se concluyó que se da la existencia de una relación entre la CA y la satisfacción (p -valor de $0.000 < 0.05$). El hallazgo presentado líneas anteriores, refuerza la idea de que mejorar la calidad del servicio puede llevar a una mayor satisfacción entre los usuarios. La significancia estadística del p -valor destaca la gran influencia de la

relación observada, proporcionando una base sólida para la conclusión de que invertir en la calidad del servicio es crucial para mejorar la satisfacción del cliente. En resumen, los resultados de Concha (2022) respaldan la importancia de centrarse en la calidad de servicio, como un factor clave para lograr una mayor satisfacción del cliente.

Para el objetivo específico 1, establecer la relación entre la tangibilidad y la SC, dentro de la Sede Central del PNAEQW, donde obtuvo $p\text{-valor}=0,000$ y un Rho de 0,494; con lo cual se obtiene una asociación positiva moderada.

Como concluye Concha et al. (2022), la dimensión tangibilidad y la S.C, con $\rho=0,636$, siendo una relación moderada y positiva. Es así que respalda que la tangibilidad juega un rol importante en la satisfacción del ciudadano. Asimismo, según el estudio en mención, es importante señalar que la tangibilidad está relacionada a elementos como la presentación del personal trabajador, implementos del local, que son elementos palpables y al alcance de los sentidos de los usuarios. De acuerdo a lo planteado en la presente investigación, estos elementos tangibles si mejoran también mejorar la percepción de satisfacción del usuario.

Ulloa y Taborda (2023), tomó como referencia el modelo SERVQUAL, ya que es una herramienta que toma a la tangibilidad como una dimensión, siendo de gran relevancia los aspectos físicos relacionados a la apariencia de los espacios, equipos y recurso humano; de acuerdo a lo planteado, considerar estos elementos físicos es de importancia vital para que, a partir de ello, se pueda elevar los niveles de satisfacción del usuario.

El presente trabajo tiene como dimensión medible a la tangibilidad. En el estudio realizado por Islas et al. (2020), concluyen que la capacidad inadecuada de la infraestructura y la insuficiencia de recursos humanos, afecta la calidad de atención. A pesar que esta investigación está orientada al sector salud, se tomó de referencia ya que los elementos tangibles son aplicados en todos los sectores a nivel generales, pues lo que es palpable para el ciudadano lo es en todos los rincones de nuestro país y en todo momento de una atención. Es así que contar con elementos que sean amigables para los ciudadanos en vital, con ello se incrementará los niveles de satisfacción, que es lo que cualquier institución quiere llegar.

El objetivo específico 2, establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la SC dentro de la Sede Central del PNAEQW, donde se evidencia $p\text{-valor}=0,000$ y un Rho de 0,564, con lo cual se obtiene una asociación positiva moderada.

El estudio realizado por Álvarez (2022) mostró que, los trabajadores destacan por su habilidad en resolver sus solicitudes a través de su asistencia con una actitud servicial y considerada hacia los demás, de manera que esto influye en la forma en que los usuarios perciben el proceso de hacer reclamos, ya que les permite hacerlo sin temor a ser maltratados o a que no se les brinde ayuda para resolver el problema.

En el estudio de Brown (2018) reflejan similitud en relación a las perspectivas de los usuarios en la cual el mayor porcentaje la capacidad de respuesta que define como la selección y recomendación de las mejores opciones posibles, basándose en los procedimientos estandarizados, cuando se enfrenta a la variedad de problemas que presentan. Se espera una capacidad de respuesta del 100% y tendría que acondicionarse a las circunstancias específicas de cada ciudadano donde la empatía del personal sea una prioridad.

En el estudio de Castellón (2019), se encontró que la dimensión con el menor porcentaje fue la capacidad de respuesta, y el indicador con menor percepción fue la atención en general. Dado que esta área es altamente demandada por los usuarios y cuenta con poco personal para atender las solicitudes, se recomienda mejorar los procesos de atención para reducir los tiempos de espera, lo que llevaría a una mayor satisfacción y el incremento en la calidad del servicio.

El objetivo específico 3, establecer la relación entre la accesibilidad de información y la SC, dentro de la Sede Central del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con el $p\text{-valor}=0,000$ y un Rho de 0,898, indicando una conexión positiva moderada. La accesibilidad dentro de esta investigación, gira en torno a la información que se puede brindar a los ciudadanos; siendo así de suma importancia, la forma en cómo llega la información a los usuarios dentro del PNAEQW, midiendo principalmente los canales de atención que son conocidos por los usuarios, la claridad en la información, la confiabilidad de la información y el tiempo de espera. La

administración pública, busca pues, que la información esté disponible de diferentes formas; sin embargo, se presente el desconocimiento debido a la poca difusión y la manera de llegar hacia otros medios de información; construyéndose imaginarios negativos respecto a la calidad de atención y lo que una institución puede ofrecer dentro de sus servicios.

Taufiqurokhman et al. (2024) concluye que la confianza pública se construye a partir de la calidad del servicio prestado, y que esto influye significativamente en la satisfacción respecto a los servicios públicos. En relación a la presente investigación, donde se considera medible la confiabilidad como indicador de calidad, es importante señalar que un ciudadano que cree en los servicios que le brinda una entidad pública, se encuentra satisfecho respecto a su demanda.

Así mismo, Lorenzo (2021) señala que, entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente de su investigación, existe una correlación moderada de 0.531, dado que los colaboradores conocen a fondo los distintos procedimientos, ya que esta es una de las habilidades clave para generar confianza y seguridad al usuario.

Aimacaña (2013), en sus resultados arrojados de la encuesta observó que la mitad de los encuestados califican a su personal con un nivel bueno, lo que indica que la cooperativa aún no ha alcanzado un nivel de servicio excelente, Por lo que se busca replantear un mejor enfoque para lograr un servicio de alta calidad, siendo el cliente el núcleo del éxito de cualquier negocio.

De igual forma, Lavalle (2022) sostiene que la responsabilidad de la calidad de servicio presenta una correlación positiva media de 0.62 considerando la mayoría de los encuestados muestran oportuna y eficiente la atención recibida.

Siendo esto muy importante en cualquier entidad, ya que determina la calidad de la experiencia del cliente y su satisfacción general, esto contribuye a una reputación positiva, fomentando la lealtad del cliente y generando recomendaciones favorables.

Así mismo, el estudio de Saurin y Pomar (2020) mostró que existe relación entre la accesibilidad y la satisfacción, con un coeficiente de 0,370 y ($p\text{-valor} \leq 0.05$), que quiere decir que el nivel bajo de servicio brindado a los usuarios se debe a la limitada capacitación del recurso humano, dado que la calidad del servicio se refiere a satisfacer las necesidades del usuario. La baja accesibilidad, se refleja ya que los usuarios no están siendo beneficiados debido a que los canales disponibles no están adecuadamente implementados; y esto también

aqueja la realidad de las instituciones públicas, ya que a nivel nacional y a lo largo de los años, se ha ido implementando nuevas herramientas digitales; sin embargo, estas no llegan a ser conocidas ya que no existe una correcta difusión de otros canales que sean más inmediatos al ciudadano.

V. CONCLUSIONES

Se ha revelado que existe una relación significativa entre la C.A y la S.C, dentro de la Sede Central del PNAEQW. Existe relación directa entre con un 0.930 de correlación y un valor $p= 0.000$ entre la calidad de atención y satisfacción del ciudadano, el nivel es fuerte. En estos hallazgos predomina un nivel de calificación de regular a alto respecto a la calidad de atención recibida, indicando la existencia de un enfoque correcto con el personal distribuido y la claridad del contenido, como dimensiones importantes en este tipo de estudio. También es importante mencionar que, la calificación de atención regular está ligada a la dimensión de tangibilidad, en consecuencia, es importante que sea medida, ya que no permite que exista la calidad al 100%, representando aspectos que deben de mejorarse en aras de mantener la S.C en su totalidad.

Se ha revelado una relación directa entre la tangibilidad y la S.C, ya que visualmente se generó el primer impacto para la atención, la tangibilidad proporciona evidencias físicas en los usuarios ya que son capaces de experimentar con sus sentidos lo que la institución tiene a disposición de forma inmediata para ellos. Existe relación positiva con un 0.494 entre la tangibilidad y la satisfacción del ciudadano, el nivel es moderado.

Se ha demostrado que existe una asociación positiva moderada entre el nivel de capacidad de respuesta y la S.C. Esto está asociado, principalmente, a que el ciudadano desde que llegó hasta que fue atendido esperó un tiempo adecuado; así como, el personal que estuvo a su disposición, consideró que fueron los necesarios. Estos indicadores permiten revelar la gran importancia para lograr satisfacción en el ciudadano. Existe relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del ciudadano, el nivel es moderado a fuerte.

Se ha establecido que los indicadores de accesibilidad de información, tienen una relación positiva con la S.C. Estos indicadores cumplen un rol estratégico ya que está ligada con el conocimiento de canales de atención, claridad y confiabilidad de información; así como la percepción del tiempo de espera, de forma que se demuestra la efectividad en los procedimientos establecidos, que permiten el uso correcto de la información a fin de brindar la

solución a solicitudes, quejas y/o reclamos obteniendo así un porcentaje mayoritario a una óptima calificación del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Para optimizar la asociación entre la tangibilidad y la SC, se recomienda mantener la disponibilidad y mejora de los mobiliarios en la atención presencial de los usuarios; ya que esto contribuye a la buena percepción, conforme es indicado en el modelo Servqual. La tangibilidad es la apariencia física, instalaciones e infraestructura que es necesario para el incremento en la CA, tal como lo sugiere Zeithmal, Bitner y Gremler (2009). Así mismo, se debe tener en cuenta la implementación de estos elementos, ya que permitirá que exista comodidad en los ciudadanos usuarios

Para mejorar la capacidad de respuesta para la SC, es muy recomendable socializar a niveles máximos los canales que se encuentran a disposición, ya sean presenciales o virtuales; ya que muchas personas que visitan alguna institución, son personas que no utilizan la tecnología y les resulta más confiable visitar de forma presencial; es así que es imperativo difundir los canales de atención, lo cual mejorará los aspectos comunicativos entre la ciudadanía y los trabajadores del Programa; promoviendo un trato horizontal, como indica Alvarez (2022) que concluyó que la capacidad de respuesta y la SC, se relacionan directamente

Para desarrollar una mejor accesibilidad de información, relacionada a la SC, se recomienda capacitar y seguir promoviendo la empatía en el personal que se encuentra en interacción directa con los ciudadanos; ya que esto genera que exista una relación horizontal en el que el ciudadano se siente escuchado y atendido. El estudio de Idefi et al. (2024), donde se expone la confiabilidad de la información como un indicador importante para la SC; en este sentido, es necesario seguir generando espacios de confianza entre los ciudadanos que son usuarios del PNAEQW. Ello se puede materializar en la actualización del portal de transparencia, las reuniones abiertas con los ciudadanos, comunicados oficiales, entre otros. El tiempo de espera en el PNAEQW es bueno (78.3%), el cual se debe de mantener, en aras que la satisfacción del ciudadano, no disminuya.

REFERENCIAS

- Alor, L. M. (2020) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia – Ancash* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mir ella%20Heidi%20Alor%20Lla%C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarez, A. (2022) *Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba*. [Tesis de maestría], Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77806/Alvarez_JA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra, M. (2020). Factores que inciden en la calidad en el servicio en el sector de los restaurantes de Puerto Vallarta Jalisco. *Lúmina*, (21). DOI: <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3465.2020>
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S., Valenzuela, A. (2022) Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90-103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Cachique, S., Barrios, J., Arispe, C. y Rivera, O. (2022) Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de investigación de la Universidad Norbert Wiener 2022*, 11(2), a0013. DOI: 10.37768/unw.rinv.11. 02.a0013
- Canzio, C. (2019) *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018*. [Tesis de maestría] Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio institucional. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- Calva, G. (2009) *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/CL796/1/satisfaccion_usuarios_juan_jose_calva_gonzalez.pdf

- Comes, Y., Solitario, R., Garbus, P., Mauro, M., Czerniecki, S., Vázquez, A., Sotelo, R., & Stolkiner, A. (2007). El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios. *Anuario de Investigaciones*, XIV, 201-209. <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139943019.pdf>
- Cortés Castillo, L. M., (2014). Conocimiento, poder, comunicación y su relación con el ordenamiento territorial. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 10(28), 134-148. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=70930408008>
- Concha, J., Farfán, F., Bernales, E., Morales, J., & Farfán, E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911-1931. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218
- Chiavenato, I. (1995) *Administración en los nuevos tiempos*, Ed. McGraw-Hill, Colombia, 2002.
- Crosby, P. (1987) *La calidad no cuesta*. https://www.academia.edu/8118377/La_calidad_no_cuesta_Philip_B_Crosby?auto=download
- Corrales, V. (2022) *Calidad del servicio en sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato. Repositorio institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35345>
- Cottle, D. (1991) *El servicio centrado en el cliente*. <https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0qoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Ezra, R. (1999) *La ciudad y otros ensayos de ecología urbana*. https://www.academia.edu/4245532/La_ciudad_y_otros_ensayos_de_ecologia_urbana_Park_Robert_Ezra
- Febres- Ramos, R. Y Mercado- Rey, M. (julio de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel

Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123

Hernández, L., Leon, C., Amauri, J. y Hernández, L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García (2021) *Revista Cubana de Enfermería*, Vol. 37, No. 4. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

Humphrey, T. (1997). *Ciudadanía y clase social*. Cambridge University Press.

Idefi, C., Huaque, R., Senalthirajah, A., Qazi, S. (2024) Service Quality Influence on Consumer Satisfaction in the Banking Sector Aimed at Sustainable Growth. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 18(7). <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-032>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023) *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las instituciones*.

https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_3.pdf

Islas, R., V, I., Bustos, E., Ruvalcaba, J., y Reynoso, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(10), 1163-1178. <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3770>

Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R., (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>

Ley Marco de la Modernización (29 de enero del 2022) Normas legales, N°27658, Diario oficial el peruano. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

- Lozano, F. (2014) Retroalimentación formativa para estudiantes de educación a distancia. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. 17 (2) 200. <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331431248010.pdf>
- Lucas, A. (1981) Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander. *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (13),65-100. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=273608>
- Marwa, F. (2019) The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Public Service Organizations with Application to EgyptAir. *Arab Journal of Administration: Vol. 39 (1)*. https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aja/vol39/iss1/10/?utm_source=digitalcommons.aaru.edu.jo%2Faja%2Fvol39%2Fiss1%2F10&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages
- Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (2021) Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas, 2021. *Revista espacios*. Vol. 42 (02). DOI: 10.48082/espacios-a21v42n02p10
- Mejías, A., Godoy, E., Piña, R (2018) Impacto de la calidad sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21 (40). <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Montesinos, B. V. (2017) *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9036/Montesinos_BLV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morín, E. (1999) *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Unesco. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000117740_spa
- Morocho, T. y Burgos, S. (2018) Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Valor Agregado*. 5 (1),22-39. https://www.researchgate.net/publication/346356252_Calidad_del_servicio_y_satisfaccion_del_cliente_de_la_empresa_Alpecorp_SA_2018

- Mosquera, Y. y Espinoza, R. (2020) *Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil-Ecuador*.
<https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5231>
- Naranjo, R. (2020) La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. [Universidad de Ambato] Repositorio institucional.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (s.f.) *Mejores políticas para una mejor vida*. OECD Home. Recuperado el 01 de junio de <https://www.oecd.org/acerca/>
- Palomino, (2019) *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral De Salud Tumbes, 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo Repositorio institucional
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36685/Palomino_DLI.pdf
- Paripancca, (2019), *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. [Tesis de maestría] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio institucional.
<https://core.ac.uk/download/pdf/323347064.pdf>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano (s/f) *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*.
<https://www.gob.pe/institucion/qaliwarm/normas-legales>
- Real Academia Española. (2023). *RAE Diccionario de la Real Academia Española*. <https://dle.rae.es/>
- Rey, C. (2000), La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de la documentación*, (3), 139-153.
- Rojas, J., Arancibia, C., Andrade, C. y Ramírez, A. (2019) Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Unenfo que PLS-SEM, aplicado a un

municipio en Chile. *Rev. Est .de Políticas Públicas*, 5(1).
<http://dx.doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>

Ruiz, R. (2017) Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf

Taufiqurokhman, T., Evi, S., Andriansyah, A., Ma'mun, M. y Endang, S. (2024) The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal Of Data and Network Science* 8 (2): 765-772. DOI: 10.5267/j.ijdns.2024.1.002

Torres, K. (2021) Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco – 2021 [Tesis de licenciatura], Universidad Autónoma de Ica. Repositorio institucional.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

Tourine, A. (2011) *¿Qué es la democracia?*
https://www.academia.edu/31681094/Alain_Touraine_Qu%C3%A9_es_la_democracia

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (sexta edición). McGraw Hill.

Sempertegui (2022) *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del servicio de emergencia del hospital Es Salud Sullana I*, junio 2021 [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10978/Sempertegui_BMC.pdf?sequence=1

Silva, J., Macías, B., Tello, E., Delgado, J. (2021) *la relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso*

de una empresa comercial en México. Revista Ciencia UAT 2021, 15(2), 85-101. DOI 10.29059/cienciauat. v15i2.1369

Ulloa, J. y Taborda, C. (2023) *Metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano en la gobernación del Valle del Cauca*. [Tesis para optar el título de Magister] Universidad Autónoma de Occidente. <https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/22ecfbb4-c669-4be5-ac9a-a4dd9919479d/content>

Vascones, R. C. (2021) *Calidad de atención y satisfacción del ciudadano en el Centro MAC, Ventanilla 2021* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84182/Vascones_RCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yepez, L., Gomez, R., Martinez, R. (2020) *Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020*. ORCID:0000-0003-4648-7750 ISSN: 2737-6486. <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18>

Zavaleta, C. E. y García, S. L (2018) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala y valores
CALIDAD DE ATENCION	Alvarez y Faizal (2013) La calidad depende de un juicio que realiza el cliente y este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo (p.146)	La calidad parte de la percepción del usuario relacionada al servicio que está experimentando. La presente variable será medida con la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario	Tangibilidad	Disponibilidad de mobiliarios	Nominal; 1- Letreros con indicaciones 2. Mesas y letreros 3. No observa
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	Nominal; 1- 5 a 10 min 2. 11 a 15 min 3. 16 a más min 4. No me atendieron/Me reprogramaron
				Personal disponible	Nominal; 1- Hubo un personal, el cual fue adecuado 2. Hubo 1 personal; sin embargo debería haber más 3. No hubo personal durante mi atención
			Accesibilidad	Canales a disposición	Nominal; 1- Solo llamadas 2. Mesa de partes 3. Mesa de partes y llamadas 4. Mesa de partes y pagina web 5. Mesa de partes, llamadas y pagina web 6. otro
				Claridad de contenido	Nominal; 1- Si 2. Neutral 3. No
				Confiabilidad	
			Efectividad	Nominal; 1- Si, esperé un tiempo prudencial 2. No esperé mucho tiempo, pero podría mejorar la canalización 3. No, se demora más del tiempo necesario en darme una respuesta	

Medición de los servicios de respuesta					
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Calva (2009) Se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria (p.3)	Satisfacción del usuario se refiere a la opinión final que se concibe al recibir una atención. La presente variable será medida con la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario	EMPATÍA	Absolución de dudas	1. So absolvieron mis dudas 2. No, reprogramaron mi visita
				Trato recibido	1. Si en todo momento 2. Neutral 3. No, en absoluto
				Horario de atención	
				Personal capacitado	1. Si canalizaron mi duda 2. No, tuvieron que llamar a otro personal
			RENDIMIENTO	Servicio recibido	Ordinal; 1 2 3 4 5
			FIDELIZACIÓN	Recomendaciones	Ordinal; 1 2 3 4 6

Anexo 2 Ficha técnica del cuestionario de Calidad de atención y satisfacción al usuario

AUTOR: María Virginia Zúñiga López

ADAPTADO POR: María Virginia Zúñiga López

MONITOREO: Monitoreado por la responsable de la tesis, María Virginia Zúñiga López.

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Aplicable en usuarios y usuarias mayores de edad, que han sido atendidos en alguna institución pública.

FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Administración individual en formato digital, con una duración estimada de 20 minutos

Se adjunta captura de pantalla del cuestionario en Microsoft Forms, el mismo que es un formulario digital

Calidad de atención y satisfacción al ciudadano

La información recopilada será anónima, será tratada de forma confidencial y tiene una finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; doy mi consentimiento para participar en la investigación. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

* Obligatoria

1. ¿Qué elementos observó a su disposición al momento de su atención? *

- Mesas
- Sillas de espera y/o muebles
- Servicios higiénicos
- Letreros con indicaciones
- No observé ninguna

2. ¿El tiempo de espera desde que llegó a la institución fue? *

- 5 a 10 minutos
- de 11 a 15 minutos
- de 16 minutos a más
- No me atendieron/ me reprogramaron

3. ¿Cómo considera al personal que estuvo a disposición? *

- Hubo 1 persona, el cual fue el adecuado para la atención
- Hubo 1 persona; sin embargo deberían de haber más
- No hubo personal durante mi atención

4. ¿Qué canales de la institución conoce usted que está a disposición? *

5. En la información consultada, ¿Existe claridad de contenido? *

- Sí
- No

6. ¿Considera que la información brindada, es una fuente de información confiable? *

- Sí
- No

7. ¿Considera que el tiempo de espera para la atención es el adecuado?

- Sí, esperé un tiempo prudencial
- No esperé mucho tiempo pero podría mejorar la canalización
- No, se demora más del tiempo necesario en dame una respuesta

8. ¿Considera que la duración de la atención le permitió absolver sus dudas y/o consultas?

- Sí, absolvieron mis dudas
- No, reprogramaron mi visita para absolver mis dudas

9. ¿El personal fue amable, cortés y demostró empatía durante su interacción? *

- Sí, en todo momento
- Neutral
- No, en absoluto

10. ¿Considera adecuado el horario de atención? *

- Sí, en todo momento
- Neutral
- No, en absoluto

11. ¿El personal que lo atendió mostró conocimiento y habilidad para resolver su consulta o problema? *

- Sí, canalizaron mi duda de manera inmediata
- No, tuvieron que llamar a otro personal para mi atención

12. Del 1 al 5 ¿Cómo considera el servicio recibido? *



13. Del 1 al 5 ¿Usted recomendaría la atención? *

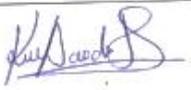
1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Anexo 03

Validación y confiabilidad de instrumentos

Validador de Juicio de Experto N° 1

Validación de la variable 1: Calidad de atención

Nombre del instrumento	Calidad de atención y satisfacción del ciudadano
Nombres y apellidos del experto	Mg. Karen Acevedo Salas
Documento de identidad	48036837
Años de experiencia laboral	10 años de experiencia
Máximo grado académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Programa Nacional de Alimentación Escolar Cali Warma
Labor que desempeña	Especialista de la Unidad de Administración
Número telefónico	965776664
Correo electrónico	karenacevedosalas@gmail.com
Firma	
Fecha	29/05/2024

Validación de la variable 2: Satisfacción del ciudadano

Nombre del instrumento	Calidad de atención y satisfacción del ciudadano
Nombres y apellidos del experto	Mg. Karen Acevedo Salas
Documento de identidad	48036837
Años de experiencia laboral	10 años de experiencia
Máximo grado académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Programa Nacional de Alimentación Escolar Cali Warma
Labor que desempeña	Especialista de la Unidad de Administración
Número telefónico	965776664
Correo electrónico	karenacevedosalas@gmail.com
Firma	
Fecha	29/05/2024

Validador de Juicio de Experto N° 2

Validación de la variable 1: Calidad de atención

Nombre del instrumento	Calidad de atención y satisfacción del ciudadano
Nombres y apellidos del experto	Mg. Marcela Amanda Benites Medina
Documento de identidad	25831362
Años de experiencia laboral	30 años
Máximo grado académico	Magister en Sociología
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Universidad Nacional Federico Villarreal
Labor que desempeña	Docente universitaria de pre y posgrado
Número telefónico	995147739
Correo electrónico	abenitesm@unfv.edu.pe
Firma	 Firma
Fecha	04/06/2024

Validación de la variable 2: Satisfacción del ciudadano

Nombre del instrumento	Calidad de atención y satisfacción del ciudadano
Nombres y apellidos del experto	Mg. Marcela Amanda Benites Medina
Documento de identidad	25831362
Años de experiencia laboral	30 años
Máximo grado académico	Magister en Sociología
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Universidad Nacional Federico Villarreal
Labor que desempeña	Docente universitaria de pre y posgrado
Número telefónico	995147739
Correo electrónico	abenitesm@unfv.edu.pe
Firma	 Firma
Fecha	04/06/2024

Validador de Juicio de Experto N° 3

Validación de la variable 1: Calidad de atención

Nombre del instrumento	Calidad de atención y satisfacción del ciudadano
Nombres y apellidos del experto	Majed Ulises Velasquez Veliz
Documento de identidad	41760732
Años de experiencia laboral	15 años
Máximo grado académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	Universidad Antonio Ruiz de Montoya
Labor que desempeña	Profesor de Posgrado
Número telefónico	980626228
Correo electrónico	majed.velasquez@uarm.edu.pe
Firma	
Fecha	21/06/2024

Validación de la variable 2: Satisfacción del ciudadano

Nombre del instrumento	Calidad de atención y satisfacción del ciudadano
Nombres y apellidos del experto	Majed Ulises Velasquez Veliz
Documento de identidad	41760732
Años de experiencia laboral	15 años
Máximo grado académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	Universidad Antonio Ruiz de Montoya
Labor que desempeña	Profesor de Posgrado
Número telefónico	980626228
Correo electrónico	majed.velasquez@uarm.edu.pe
Firma	
Fecha	21/06/2024

Anexo 4. Resultados de análisis Variable 1: Calidad de atención

Análisis de Fiabilidad

Elementos

- elementos
- tiempo de espera
- personal
- canales de la institución conoce usted c...
- claridad de informacion
- informacion confiable
- tiempo de espera adecuado

Estadísticas de Escala

Alfa de Cronbach

ω de McDonald

Media

Desviación estándar

Opciones Adicionales

Estadísticas del Elemento

α de Cronbach (si se elimina un elemento)

ω de McDonald (si se elimina el elemento)

Media

Desviación estándar

Correlación del elemento con otros

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Alfa de Cronbach	
escala	.
	[3]

Análisis de Fiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Alfa de Cronbach	
escala	0.746
	[3]

Variable 2: Satisfacción del ciudadano

Elementos

- ¿Considera que la duración de la ate...
- ¿El personal fue amable, cortés y de...
- ¿Considera adecuado el horario de a...
- ¿El personal que lo atendió mostró c...
- Del 1 al 5 ¿Cómo considera el servici...

Análisis de Fiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Alfa de Cronbach	
escala	0.924
	[3]

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Título de la investigación: **Calidad de atención y satisfacción al usuario dentro de la Sede Central del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma** Investigador (a) (es): María Virginia Zúñiga López

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad de atención y satisfacción al usuario dentro de la Sede Central del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del atención al ciudadano dentro de la Sede Central del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Esta investigación será utilizada para fines académicos para conocer la relación existente entre la calidad de atención y satisfacción al ciudadano, y con ello poder implementar mejoras.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de mesa de partes de la institución Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y/o vía telefónica. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) María Virginia Zúñiga López email: mzunigalo@ucvvirtual.edu.pe y asesor María del Carmen Ancaya Martínez email: mancayam@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos] Fecha y hora: [colocar fecha y hora].

Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]

Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]

Anexo 6 Análisis complementario

Con el fin de obtener la confiabilidad del instrumento se tiene la siguiente información de la variable calidad de atención:

Correo electrónico	¿Qué elementos observó a su disposición al momento de su atención?	¿El tiempo de espera desde que llegó a la institución fue?	¿Cómo considera al personal que estuvo a disposición?	¿Qué canales de la institución conoce usted que está a disposición?	En la información consultada, ¿Existe claridad de contenido?	¿Considera que la información brindada, es una fuente de información confiable?	¿Considera que el tiempo de espera para la atención es el adecuado?
anonymous	Mesas;Sillas de espera y/o muebles;servicios	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Mesa de partes via weo	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Letreros con indicaciones;Sillas de espera y/o muebles;	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Mesa de partes virtual	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Sillas de espera y/o muebles;	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Mesa de partes virtual	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Letreros con indicaciones;Servicios higiénicos;Sillas de espera y/o muebles;servicios higiénicos;secretos	de 11 a 15 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Página web	Si	Si	No espere mucho tiempo pero
anonymous	Sillas de espera y/o muebles;servicios higiénicos;secretos	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Solo la sede	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Letreros con indicaciones;Servicios higiénicos;	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Mesa de partes	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Sillas de espera y/o muebles;servicios higiénicos;secretos	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Llamadas telefónicas	Si	Si	No espere mucho tiempo pero
anonymous	Servicios higiénicos;Letreros con indicaciones;Sillas de	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Llamadas	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Sillas de espera y/o muebles;secretos con	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Aamesa de partes	Si	Si	no espere mucho tiempo pero
anonymous	Letreros con indicaciones;Sillas de espera y/o muebles;	de 11 a 15 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	mesa de partes	Si	Si	No espere mucho tiempo pero
anonymous	Mesas ;Servicios higiénicos;	de 11 a 15 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Internet	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Mesas ;	de 11 a 15 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Mesa de partes	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Letreros con indicaciones;Servicios higiénicos;	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Internet	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Sillas de espera y/o muebles;	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Teléfono	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Sillas de espera y/o muebles;Letreros con indicaciones;	de 11 a 15 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Ninguno	Si	Si	No espere mucho tiempo pero
anonymous	No observé ninguna;	de 11 a 15 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Mesa de partes	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	No observé ninguna;	de 11 a 15 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Mesa de partes	Si	Si	No espere mucho tiempo pero
anonymous	Servicios higiénicos;Letreros con indicaciones;	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Mesa de partes	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Sillas de espera y/o muebles;Letreros con indicaciones;	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Mesa de partes	Si	Si	Si, esperé un tiempo prudencial
anonymous	Letreros con indicaciones;	5 a 10 minutos	bueno ; personal; en cuanto te en	Solo mesa de partes	Si	Si	No espere mucho tiempo pero

Con el fin de obtener la confiabilidad del instrumento se tiene la siguiente información de la variable satisfacción del ciudadano:

ID	Correo electrónico	¿Considera que la duración de la atención le permitió absolver sus dudas y/o consultas?	¿El personal fue amable, cortés y demostró empatía durante su interacción?	¿Considera adecuado el horario de atención?	¿El personal que lo atendió mostró conocimiento y habilidad para resolver su consulta o problema?	Del 1 al 5 ¿Cómo considera el servicio?	Del 1 al 5 ¿Usted recomendaría la atención?
1	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	4	5
2	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	5	5
3	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	5	4
4	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	5	4
5	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Neutral	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	4	4
6	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	4	4
7	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Neutral	Neutral	canalizaron mi duda de manera inmedi	3	3
8	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	5	5
9	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Neutral	Neutral	ron que llamar a otro personal para mi	4	4
10	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Neutral	ron que llamar a otro personal para mi	3	3
11	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Neutral	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	3	3
12	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	3	3
13	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Neutral	Neutral	canalizaron mi duda de manera inmedi	3	3
14	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Neutral	Neutral	ron que llamar a otro personal para mi	3	3
15	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Neutral	Neutral	ron que llamar a otro personal para mi	2	2
16	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	ron que llamar a otro personal para mi	4	3
17	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Neutral	Neutral	canalizaron mi duda de manera inmedi	3	3
18	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	4	4
19	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	4	4
20	anonymous	Si, absolvieron mis dudas	Si, en todo momento	Si, en todo momento	canalizaron mi duda de manera inmedi	3	3