



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del
programa Qali Warma - Ate, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Roxana Ketty Lescano Panez

ASESOR:

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

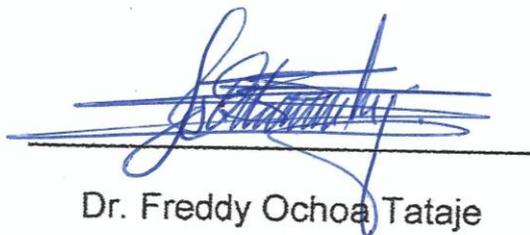
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

LIMA - PERÚ

2017

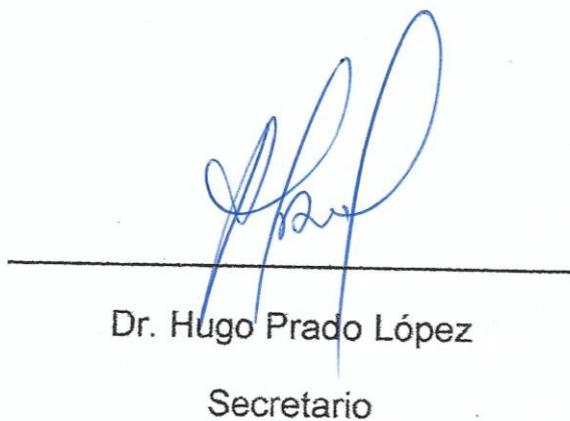
Página del jurado



A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and horizontal strokes, positioned above a solid horizontal line.

Dr. Freddy Ochoa Tataje

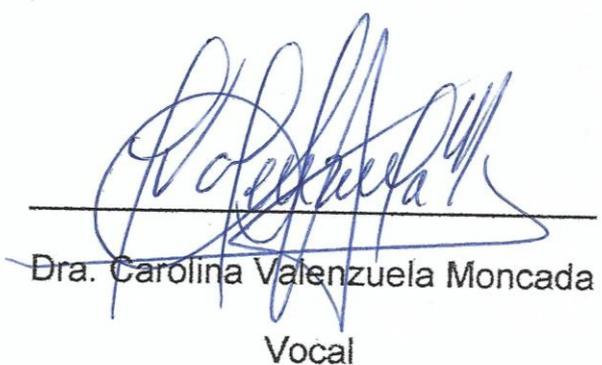
Presidente



A handwritten signature in blue ink, featuring a large, prominent loop at the top and several vertical strokes below, positioned above a solid horizontal line.

Dr. Hugo Prado López

Secretario



A handwritten signature in blue ink, with a large, circular loop at the top and several vertical strokes below, positioned above a solid horizontal line.

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Vocal

Dedicatoria

A Dios que me da la fortaleza para culminar todos los proyectos que emprendo.

A la memoria de mi madre, Julia por haberme brindado su amor y su enseñanza en valores.

A mí amado esposo José Miguel por brindarme su apoyo incondicional y a mi hijita Julia Victória que es mi más grande amor y fuente de inspiración en esta vida.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme ser parte de esta formación magisterial.

Agradezco al Director Jorge Polar de la I.E. N° 1143, por haberme permitido aplicar la presente investigación.

Agradezco a mis tutores y en especial a mi profesora Carolina Moncada por brindarnos sus conocimientos y entusiasmo para terminar la tesis.

Agradezco a mis estimados amigos Daniel Sumire, Mayra Flores, Manfred Hidalgo y Noemí Bravo por su apoyo para culminar con la tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Roxana Ketty Lescano Panez estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción de Necesidades del Programa Qali Warma-Ate, 2017” presentada, en 124 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Ate, 23 de setiembre del 2017



Roxana Ketty Lescano Panez
DNI N°: 10600638

Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el presente trabajo de investigación “Calidad de Servicio y Satisfacción de Necesidades del Programa Qali Warma-Ate, 2017”. El mismo que ha sido realizado para optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública. La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

En el trabajo mencionado describimos siete capítulos, en los cuales se encuentran: Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

La autora

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	Xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Antecedentes	17
1.3. Teorías correspondientes al tema	24
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	40
II. Método	41
2.1. Diseño de investigación	42
2.2. Variables, operacionalización	42
2.3. Población y muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5. Métodos de análisis de datos	47
III. Resultados	52
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	76

VI. Recomendaciones	79
VII. Referencias	81
Anexos	86
Anexo 1: Matriz de Consistencia	87
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	90
Anexo 3: Instrumento del Cuestionario	94
Anexo 4: Validación de Expertos	96
Anexo 5: Base de Datos	108
Anexo 6: Artículo Científico	120
Anexo 7: Declaración Jurada del Artículo Científico. Carta de presentación de la Universidad César Vallejo y Carta de respuesta de la institución	127
Anexo 8: Fiabilidad	132

Lista de Tablas

ix
x

Tabla 1:	Operacionalización de la variable 1: Calidad de Servicio	43
Tabla 2:	Operacionalización de variable 2: Satisfacción de Necesidades	44
Tabla 3:	Síntesis del procesamiento de los caso de fiabilidad - Calidad de Servicio	50
Tabla 4:	Fiabilidad de calidad de servicio	50
Tabla 5:	Síntesis del procesamiento de los casos de fiabilidad de satisfacción de necesidades	51
Tabla 6:	Fiabilidad de satisfacción de necesidad	51
Tabla 7:	Nivel de Confiabilidad	53
Tabla 8:	Nivel de aseguramiento	54
Tabla 9:	Nivel de Tangible	55
Tabla 10:	Nivel de Dimensión Empatía	56
Tabla 11:	Nivel de Dimensión Capacidad de Respuesta	57
Tabla 12:	Nivel de Dimensión Fin al que se destina	58
Tabla 13:	Nivel de Dimensión Momento y Lugar	59
Tabla 14:	Nivel de Dimensión el costo justo	60
Tabla 15:	Nivel de Dimensión del producto dure el tiempo especificado	61
Tabla 16:	Nivel de Variable Calidad de Servicio	62
Tabla 17:	Nivel de Variable Satisfacción de Necesidades	63
Tabla 18:	B-Variable Calidad de Servicio	64
Tabla 19:	B-Variable Satisfacción de Necesidades	64
Tabla 20:	Nivel Variable Calidad de Servicio con el Nivel Variable Satisfacción de Necesidades	65
Tabla 21:	Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis General	65
Tabla 22:	Nivel Variable- Confiabilidad con el Nivel Variable Satisfacción de Necesidades	66
Tabla 23:	Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Espec. N° 1	66
Tabla 24:	Nivel Variable- Aseguramiento con el Nivel Variable Satisfacción de Necesidades	67
Tabla 25:	Pruebas de de chi-cuadrado Hipótesis Espec. N°2	67
Tabla 26:	Nivel Variable-Tangible con el Nivel Variable Satisfacción de	68

	Necesidades	
Tabla 27:	Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Espec. N° 3	68
Tabla 28:	Nivel Variable-Empatía con el Nivel Variable Satisfacción de Necesidades	69
Tabla 29:	Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Espec. N° 4	69
Tabla 30:	Nivel Variable-Capacidad de Respuesta con el Nivel Variable Satisfacción de Necesidades	70
Tabla 31:	Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Espec. N° 5	70

Lista de Figuras

Figura 1:	Dimensión confiabilidad	53
Figura 2:	Dimensión aseguramiento	54
Figura 3:	Dimensión tangible	55
Figura 4:	Dimensión empatía	56
Figura 5:	Dimensión capacidad de respuesta	57
Figura 6:	Dimensión fin al que se destina	58
Figura 7:	Dimensión momento y lugar	59
Figura 8:	Dimensión el costo justo	60
Figura 9:	Dimensión duración en el tiempo especificado	61
Figura 10:	Variable calidad de servicio	62
Figura 11:	Variable satisfacción de necesidades	63

Resumen

El presente estudio se basó en la calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017. Teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Esta investigación fue un estudio de tipo correlacional con un diseño no experimental, transversal, aplicado a una muestra de 153 alumnos que representan 254 alumnos del sexto grado de primaria del I.E. N° 1143 “Domingo Faustino Sarmiento”. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario.

Obteniéndose entre sus conclusiones que:

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017, asimismo también existen relación significativa con las dimensiones de la calidad de servicio y las satisfacción de necesidades.

Se recomienda que los Programas de Alimentación deban tener una medida de control de calidad y satisfacción aplicando las dimensiones de la calidad del servicio y satisfacción de necesidades con el fin de conocer el nivel de aceptación de los beneficiarios, también se recomienda fortalecer la parte de empatía con el fin de concretar con los objetivos trazados.

Palabras Claves: Calidad del Servicio y Satisfacción de Necesidades.

Abstract

This study was based on Qali Warma-Ate, 2017. Qali Warma-Ate's general objective: To determine the relationship between quality of service and satisfaction of Qali Warma-Ate program needs, 2017.

This research was a correlational study with a non-experimental, transectional design, applied to a sample of 153 people representing 254 students of the sixth grade of primary education in the I.E. N ° 1143 DOMINGO Faustino Sarmiento.

The survey technique was applied and as a questionnaire instrument. Among its conclusions are:

There is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the Qali Warma-Ate program, 2017, and there is also a significant relationship with the dimensions of quality of service and satisfaction of needs.

It is recommended that Food Programs should have a measure of quality control and satisfaction by applying the dimensions of quality of service and satisfaction of needs in order to know the level of acceptance of beneficiaries, it is also recommended to strengthen the empathy part with the purpose of concreting with the objectives outlined.

Key Words: Quality of Service and Satisfaction of Needs.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2013), en una de sus publicaciones mencionó sobre la alimentación del alumno en el ámbito mundial, que los niños provenientes de familias vulnerables comúnmente son retirados de la escuela para que trabajen más en casa porque sus familias laboran. Una comida escolar diaria representa un fuerte incentivo para que las familias sigan mandando con regularidad a sus pequeños al colegio.

El Programa Mundial de Alimentos (PMA) ayuda a los países a dotarse de programas sostenibles que estén en manos del gobierno. Participa en el diálogo sobre las políticas en materia de alimentación escolar, presta asistencia técnica en esta esfera y apoya el intercambio de conocimientos entre los países.

Para implementar un programa de alimentación escolar, hay obstáculos y desafíos que se debe analizar, siendo: (1) Organización necesaria para sostener la gestión: Los proyectos alimenticios escolar son complicados y se necesita una reveladora capacidad institucional para que se ponga en marcha, de modo que el ministerio encargado, usualmente le falta una organización apropiada. Los países tienden a no darle mucha importancia para poder subsistir, también en el desempeño para así comprender, la cantidad de empleados e instalaciones que se necesitan para operarlos; en varios hechos, los proyectos empiezan con poca capacidad para administrar y verificar en el día a día. (2) Crear leyes referentes a la nutrición y la calidad: Se requiere para asumir una seguridad estudiantil y se alimenten con productos alimenticios inocuos y nutritivos, es importante que se implementen con normas que establezcan calidad y nutrición y que se garanticen el abastecimiento alimenticio del escolar en todo los lugares del estado. (3) Realizar la rendición de cuentas, la supervisión del manejo y tomar medidas para evitar la corrupción: similares a los proyecto del estado, es indispensable que se maneje bien los recursos destinados. Los proyectos alimenticios escolar principalmente son difícil porque implican la adquisición de enormes cargas de alimentos en transacciones que se prestan para la corrupción y también sacar provechos propios. Por ello se necesita tener al proyecto en un sistema de transparencia las rendiciones de cuentas. (4) Organizar con otras esferas del

país: Los ministerios tanto de salud y agricultura son dos figuras significativas para la alimentación escolar, asimismo de otras figuras que puedan apoyar son los ministerios de gobiernos locales, de la mujer y niñez. Las organizaciones mencionadas tienen que establecer aparatos para colaborar con la información, organización y poder determinar respuestas óptimas para el proyecto. En muchas naciones existen agrupaciones de directores y comités técnicos; no obstante, se puede asegurar que los implicados tomen decisión y se organicen entre sí, esto significa que es un desafío estable. Están visiblemente en los requerimientos de los análisis de alta calidad, la colaboración de los gobiernos en las audiencias mundiales y el grado de los gobiernos que prevalecen en la alimentación escolar, especialmente en aquellos gobiernos que más lo necesitan. (p.57)

PMA (2016), en una de sus publicaciones mencionó que a finales de estos tiempos, diversas naciones de Latino Americano y el Caribe dieron iniciativa al avance de la intervención de la alimentación escolar en los gobiernos del estado. En Perú, le están brindando apoyo en conocimiento y asesoría técnica para el rediseño del Plan de Alimentación de los Escolares, por lo que es necesario a fin de fortalecer el objetivo del mencionado programa, logrando así la seguridad alimentaria y nutricional en nuestro país.

Montañez (2016), refirió en su tesis que uno de las trascendentes dificultades sociales en el Perú es la presencia de altas tasas de desnutrición a nivel nacional. Se estima que en promedio existen en el Perú un 25% de desnutrición crónica infantil, Además la desnutrición está acompañado de la prevalencia de la anemia en el género femenino de la etapa reproductiva y en los pequeños menores de tres años, que alcanza más del 33.4% en los departamentos como: Puno, Pasco, Junín, Ayacucho, Junín, Cusco, Madre de Dios, Moquegua, Apurímac, Huánuco e Ica. De acuerdo a la información del INEI durante el período 2006 al 2014, los programas de alimentación llegaron a la población beneficiaria de manera inequitativa ya que no beneficiaron totalmente al grupo objetivo, hubo un porcentaje importante de beneficiarios que no les correspondía recibir esta ayuda alimenticia. Ya a fines de los años noventa los estudios señalaban que los beneficios económicos no eran distribuidos como

debe ser, observándose justamente errores en la trayectoria y una enorme diferencia en las regiones. Significa que el aporte social tenía esta tenuemente direccionado a las personas con acomodados entorno de la sociedad peruana, absorbía la quinta parte del 21.1% del aporte social, respecto al más pobre cogía sólo el 16.6%.

Así tenemos que, actualmente los programas sociales están destinados a brindar ayuda a la población más necesitada y vulnerables, para el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) es importante cumplir con sus objetivos de responder la asistencia alimentaria, según corresponda a la asistencia regular del escolar a los usuarios, de acuerdo a sus formas y los lugares donde habitan; ayudar a mejorar con la aplicación de los beneficiarios en la escuela, ayudando su permanencia y continuación; fomentar, mejorar las conductas alimenticias de los usuarios.

La investigación que realizo es de acuerdo a lo dispuesto por el programa y su importancia respecto a la necesidad que tienen los usuarios, por ello es necesario tener una medida de control, a fin de conocer la opinión del usuario o beneficiario. Por otro lado, el monitoreo de los productos a entregar a los usuarios se realiza de manera permanente pero no se informa a los usuarios los resultados de esta evaluación dejando una incertidumbre con respecto a la calidad que se brindan a los alumnos de la escuela.

1.2. Antecedentes

Antecedentes internacionales

En la presente tesis se menciona los siguientes antecedentes internacionales que están relacionados con el estudio siendo cinco autores seleccionados para tener una mejor apreciación y discusión, siendo los siguientes:

Reinoso (2016), indicó en su tesis “El desayuno escolar en la unidad educativa Ana Páez.” (p.1), cuyo “objetivo general fue determinar las falencias operativas del programa de desayuno escolar mediante un estudio de campo con la finalidad

de establecer recomendaciones que optimicen este servicio en la unidad educativa “Ana Páez” en el periodo 2015-2016”. (p.7). En la presente tesis siguió una metodología cuantitativa, método deductivo y uso la técnica de encuesta, observación y entrevista. Las siguientes conclusiones son las siguientes: (1) Aplicando la técnica mencionada se concluyó que, “el horario es adecuado y permite tener resultados positivos en el rendimiento escolar de las niñas/os de la unidad educativa Ana Páez de la ciudad de Latacunga”. (p.44)

Benavides (2016), refirió en la tesis: “El programa de alimentación escolar (PAE) y su impacto en el circuito 11d01c09_10_12 del distrito 11d01 del cantón Loja, periodo 2013-2014”. (p.1), el cual tiene como objetivo general “Determinar el impacto del PAE en el Circuito 11D01C09_10_12 del Distrito 11D01 del Cantón Loja, periodo 2013-2014. (p.19), la tesis siguió una metodología cualitativa y técnica de encuesta (p.47). Siendo las siguientes conclusiones: (1) La noción del PAE en el Circuito 11D01C09_10_12 del Distrito 11D01 del Cantón Loja, periodo 2013-2014, es bajo debido a que el 63% (valor promedio) de la población objetivo no consumen los productos de alimentación escolar y los consideran no agradables, su entrega tiene una frecuencia alta 88% (valor promedio) sin embargo no se logra evidenciar que el incremento del rendimiento académico es mediante la dotación e ingesta de los productos del PAE (Distrito 11D01) (Benavides ,2016, p. 63). (2) Se identifica que los factores con mayor grado de influencia en la definición de la población objetivo fue el factor edad debido a que no todos los niños requieren de las mismas composiciones nutricionales (Administración Escolar) corroboración con calificación del 50% (padres de familia) el segundo factor es cultural con el 37% (padres de familia) dado que se debe identificar las diferentes culturas del país en sus hábitos alimenticios para ofertar los productos a la población beneficiaria y sean aceptados por los mismos, y el factor desnutrición con el 12% ya que los infantes que tenían dicha enfermedad enfrentan problemas de atención, concentración y retención, disminuyendo el rendimiento académico de el estudiante. (Benavides, 2016, p.63), (3) Se concluye que el factor que tuvo mayor participación e incidencia en el PAE en el Circuito 11D01C09_10_12 del Distrito 11D01 del Cantón Loja es el factor económico con un 40%, y el menor impacto el factor político con un 17%

(valor promedio), la aplicación del programa en la entrega del kit alimenticio es en horario de receso, con una frecuencia diaria del 42% (valor promedio) debido a que los directores en un 67% no supervisan la distribución de los productos a las aulas, (Benavides, 2016, p.64). (4) El 64 % de la población objetivo está de acuerdo en recibir alimentación escolar, sin embargo el 53% de los beneficiarios no están satisfechos con el sabor de los productos que les entregan siendo el 98% de los estudiantes que quieren recibir otros productos en su alimentación escolar. Por tanto el programa no logro su propósito. (Benavides, 2016, p.64).

Salazar (2013), refirió en su tesis “Percepción de los alumnos, padres de familia y maestros entorno al Programa de Alimentación y Salud Escolar (PASE), en los centros educativos: dolores c. Retes, centro escolar cantón Miraflores y centro escolar católico “Santa Sofía” del municipio de san miguel, departamento de san miguel año 2013” (Salazar, 2013, p.1). El cual tiene como objetivo general “Conocer cuál es la percepción que la comunidad educativa tiene el PASE de los centros de formación estudiantil del centro educativo mencionado”. (p.16). La técnica que utilizó en la tesis fue entrevista y encuesta. Siendo la conclusión de la tesis lo siguiente: Por unanimidad se observa que en su mayoría tanto padres, alumnos y maestros están de acuerdo en que los alimentos que reciben sus hijos son saludables. Los alumnos lo certifican con un 95.45. %, los padres con un 88.64 % y los maestros con un 87.5 %, mientras que con un 4.55 % no considera saludables los alimentos; en relación a los padres un 11.36 % y los maestros un 12.5 % sostiene que los alimentos que reciben los niños no son saludables. (Salazar, 2013, p.134) y Al indagar los resultados obtenidos en la muestra poblacional de los estudiantes expresan a través de un 93.18 que su escuela se ha vuelto más atractiva ahora que reciben una merienda diaria y los maestros con un 87.5 % opinan que los alumnos consumen su refrigerio escolar, no obstante el 12.5% se abstienen de consumir sus alimentos. (Salazar, 2013, p.145)

Flores (2016), refirió en la tesis: “Impacto del plan social educativo “vamos a la escuela en los centros educativos del municipio de san salvador, año 2016.” (p.1), el cual tiene como objetivo: (1) Determinar el grado de satisfacción expresado por los estudiantes mencionados, en cuanto a la variedad y cantidad de los alimentos

que se reciben como beneficiarios del Programa. (2) Determinar el nivel de satisfacción expresado por los estudiantes mencionados, en cuanto a la organización y el horario de entrega de alimentos que reciben como beneficiarios del PASE. (Flores, 2016, p.16) La técnica que desarrollo para la tesis fue encuesta. Siendo las conclusiones de la tesis: (1) El grado de satisfacción respecto a la diversidad y totalidad de la alimentación que le otorgan a los alumnos, es muy bajo de acuerdo a 3 bibliografías estudiadas, el 80% fueron negativas; por lo que se entiende que en el centro de estudio los entrevistados indican que le falta diversidad de alimentos y las raciones otorgadas a los beneficiarios son pocas, en consiguiente no satisfacen la necesidad alimentaria del estudiantado, por tanto no se cumple el objetivo del programa que se debería otorgar a los beneficiarios. (Flores, 2016, p.68), (2) El rango de satisfacción manifestado por los estudiantes mencionados, respecto a la estructura, manejo empleado en la organización y el momento (hora) que les brindan los alimentos a los usuarios del PASE, dio como resultado bajo. (Flores, 2016, p.68)

Álvarez (2012), refirió en su tesis “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales.” (p.1), cuyo objetivo general es “Determinar el concepto de calidad de servicio ofrecido en una red de supermercados a nivel gubernamental”. (p.8), y los objetivos específicos son: (1) Definir el concepto de calidad de servicio ofrecido en una red de supermercado a nivel gubernamental. (2) Describir los criterios utilizados para la medición de la calidad de servicio ofrecido en los servicios de supermercados y en la redes de supermercados gubernamentales. (3) Determinar el grado de satisfacción de los clientes de la red PDVAL respecto al servicio ofrecido (Álvarez, 2012, p.9). Esta investigación es de un diseño diseño no experimental, transversal, aplicado el muestreo probabilístico estratificado, técnica de estudio encuesta. La conclusión de la investigación fue: En este estudio se evaluó la calidad de servicio ofrecido en una red de supermercados del gobierno, la cual dispone actualmente de 142 establecimientos para la distribución directa, de los cuales 10 se encuentran en el distrito de la capital. El instrumento que se aplica a los clientes se denomina CALSUPER adaptación de SERVQUAL el cual posee cuatro dimensiones para medir dieciocho atributos utilizando una escala de

ponderación del 1 al 5, donde 1 era la menor puntuación posible y la 5 la mayor. En base a elementos se obtuvieron los resultados estadísticos, en primer lugar se determino el Índice de la calidad de servicio el cual presento un valor global de 1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4 % por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total. (Álvarez, 2012, p.97)

Antecedentes nacionales

Para la presente investigación los antecedentes nacionales, son los siguientes:

Campos (2015), el autor refirió en su tesis: “Diseño y evaluación del programa “Servalim feliz” en la satisfacción de estudiantes usuarios del servicio de alimentación de una Universidad privada de Lima” (p.1). El objetivo de la investigación es diseñar y evaluar el efecto del programa “Servalim feliz” en los diversos factores de cambio, que implican la percepción de la Calidad y pueden elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes usuarios del Servicio de Alimentación de una Universidad privada de Lima, 2015. (Campos, 2015, p.4). En la tesis desarrollo la técnica de encuesta y utilizo las dimensiones de la calidad de servicio. Siendo los resultados de la tesis: (1) Los ítems evaluados superan el 50% de puntuación con excepción uno el ítems de la información del menú cuya información es 46%. También se reporta como los mejores ítems evaluados, que detalló de acuerdo al orden de calificación 60% puntualidad en la hora de atención, limpieza, iluminación, trabajo con apariencia limpia, decoración, atención amable, menús saludables, temperatura de la comida y saludo del personal estos corresponden a la dimensión de calidad. Los ítems de menor puntaje escuchan sus pedidos, variedad de menús, presentación de plato, sabor de comida, rapidez de atención, calidad servida y atención de pedidos. (Campos, 2015, p.37). Las conclusiones de la tesis fueron: Los resultados obtenidos en el diagnóstico situacional permitieron observar un buen nivel de aceptación del servicio brindado, en comparación de otros datos, según referencias de diversos estudios en servicios de atención universitarios, el estudio ha sido beneficioso para la administración y del personal de apoyo en la presentación del servicio, debido a la disponibilidad actual de datos e información confiable, que ha

permitido sentir mayor seguridad y confianza en el trabajo y una mayor motivación para incrementar y mantener altos niveles de calidad. (Campos, 2015, p.38)

Montañez (2016), refirió en la tesis “Manejo del programa Qali Warma en los centros educativos estatales del Distrito de Pucara- Huancayo año 2014”. (p.1). El cual tiene como objetivo, “Describir cómo es el manejo del Programa Qali Warma en los Centros Educativos estatales del distrito de Pucara de la Provincia de Huancayo, región Junín.” (p.6) Para la tesis desarrollo la técnica de encuesta. En la tesis se concluyó: (1) El 100 % (69) padres del integrantes del comité confirman que las proporciones alimenticias del desayuno, almuerzo, entregados a los centros educativos del nivel inicial y primario del distrito de Pucara tienen la cantidad necesaria para los requerimientos de los niños y púberes en edad escolar. (2) El 82.6 % (57) padres integrantes del CAE informan que el horario si es el adecuado, en tanto el 17.4% (12) padres reportan que no es el adecuado, porque el horario es temprano, debiéndose de tomar en cuenta las condiciones del nivel inicial. (Montañez, 2014, p.44)

Maqui (2015), refirió en su tesis “El Programa social Qali Warma (PNAEQW) y su incidencia en combatir la desnutrición infantil y mejorar el aprendizaje de los niños en edad escolar en el distrito Guadalupito, provincia de Virú, Región la Libertad en el periodo 2012-2014 (p.1). El cual tiene como hipótesis: “PNAEQW ha incidido en luchar contra la desnutrición infantil y en optimizar el conocimiento de los niños”. (p.59) Utilizo en la tesis la técnica de encuesta. En tesis concluyó lo siguiente: (1) En el presente trabajo de investigación se ha determinado la aceptación de la hipótesis planteada; es decir el PNAEQW ha asistido positivamente en combatir la falta de nutrición en los niños y en optimizar el desarrollo del conocimiento de los niños del mencionado distrito en los periodos escolares 2012 – 2014.(Maqui, 2015, p.107), (2) El Programa Nacional mencionado, si ha cumplido con sus objetivos de otorgar a alimentos durante la asistencia del año escolar, se debe a que los alimentos son entregados por empresas privadas, las cuales son amonestadas si incumplen las normas, además los comités de Alimentación Escolar supervisan esta entrega a tiempo, si bien se menciona que han existido

problemas en este aspecto, también se recalca que han sido en los inicios de operación del programa en ese distrito. (Maqui, 2015, p.107)

Barboza (2015), refirió en su tesis de título *“Evaluación comparativa de la percepción del gusto de la ración de desayuno Programa Qali Warma 2015”* (p.1). El objetivo general de determinar las diferencias en la Evaluación Comparativa de la percepción del gusto de las raciones del desayuno en el programa Qali Warma por regiones al año 2015; del presente estudio la población está constituida por 819, 698 niños, la muestra es de 32,324 niños, los cuales se ha empleado la variable: Gusto de la ración de desayuno, (Barboza, p.44, 2015). El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo comparativo de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento de ficha de técnica de recopilación de resultados estadísticos del gusto, (Barboza, pp. 45 al 48, 2015); el cual resulto aportar información acerca de la percepción del gusto de los productos bebible y sólido por Regiones, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones. En la investigación se concluye que existe evidencia significativa para afirmar en la Evaluación Comparativa de la percepción del gusto de las raciones del desayuno en el programa Qali Warma por Regiones al Año 2015. (Barboza, p. 65, 2015)

Flores (2015), El presente estudio de título *“Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014”* (p.1), el objetivo general del presente estudio fue evaluar el nivel de calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA, en instituciones educativas del distrito de Tamburco, Abancay – 2014 (p. 20) . Se desarrolló utilizando el modelo basado en las discrepancias de expectativas y percepciones desarrollado por Parasuraman, Zeithml y Berry (1985), quienes además diseñaron el instrumento de medida denominado SERVQUAL. La investigación obedece a un tipo no experimental, de corte transversal, diseño descriptivo y correlacional (Flores, p.28 , 2015), con una muestra censal compuesta por 140 estudiantes, se

aplicó dos cuestionarios adaptados siguiendo la estructura de las encuestas SERVQUAL, midiendo primero las expectativas de usuarios del servicio alimentario y luego la percepción de usuarios del servicio alimentario ofrecido por el programa, (Flores, p. 42, 2015). *Luego se procedió a la recolección de datos, el procesamiento de la información, el análisis de los datos descriptivos e inferenciales y la aplicación de la prueba de Spearman para evaluar la correlación* (p. 45), se obtuvo la siguiente conclusión: Con relación al grado de satisfacción de la calidad del servicio alimentario, solo el 19.03% considera el nivel de expectativa superada, el 48.73% califica como expectativa satisfecha y el 32.24% alcanza el nivel de expectativa insatisfecha; así mismo, existe correlación alta entre la expectativa del servicio alimentario y la percepción del servicio alimentario en estudiantes del 5to y 6to grado de primaria de las Instituciones Educativas del Distrito de Tamburco, Abancay, 2014. (Flores, p. 74, 2015)

1.3. Teorías correspondientes al tema

1.3.1. Escala de medida de la calidad de servicio

Parasuraman Zeithaml y Berry en el año 1988 realizaron unas investigaciones y llegaron a la conclusión de que las dimensiones o elementos que valora el cliente son los siguientes: (1) Tangibilidad, (2) Fiabilidad, (3) Capacidad de respuesta, (4) Seguridad y (5) Empatía.

Una vez definido los elementos, el siguiente paso es buscar un sistema de medición fiable de la calidad percibida por el cliente. La escala Servqual y Servpref son los sistemas de medición más conocidos y utilizados. La escala en mención intenta medir la calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Esta escala contiene ítem agrupados en cinco dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, anteriormente comentadas. Esta escala ha recibido algunas críticas de carácter operativo centradas en la utilización de frases negativas, el número, tipo y redacción del ítem, etc., pero sigue siendo uno de los instrumentos más utilizados para medir la calidad de servicio. Por lo que se refiere a la escala de Servpref, es una crítica a la escala Servqual, desarrollada por cronin y Taylor (1992 y 1994). Los mencionados autores no incorporan el

concepto de expectativas y afirman que una medida de la calidad de servicio basada en las percepciones es más adecuada, los 22 ítems sirve como indicadores de las dimensiones o criterios que los clientes consideran al evaluar el servicio.(Santesmases, 2009, p. 375)

1.3.2. Calidad de Servicio

La definición de la calidad de servicio por su esencia es una idea subjetiva, pues la calidad es lo que el usuario dice que es, y la calidad de un producto o servicio en específico es lo que el usuario observa que es.

Entender, desde el punto de vista de los clientes, es la consecuencia de un proceso de evaluación, donde el consumidor compra sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. (Llorens, 2005, p.201)

Francia (2016), refirió en su tesis que la calidad de servicio se delimita a un aspecto específico que no posee un significado específico, puesto que “es el consumidor quien determina qué es la calidad”. Por ello, que para que la calidad de servicio sea adecuada, es necesario centrarla en las necesidades y deseos de los clientes y en la búsqueda continua por exceder sus expectativas. Adicionalmente estos estándares de calidad deben ser fijados en base a las expectativas de los clientes, teniendo presente el desempeño de aquellas empresas del mercado que sean los mejores competidores.

La calidad de servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicios para que éstos se distingan de sus competidores. El primero es “la calidad la define el cliente, no el productor-vendedor” y el segundo es “los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa éste”. (Santesmases, 2009, p. 350)

Dimensiones de la Calidad de Servicio.

Evans (2008), en su libro Administración y Control de la Calidad refieren cinco dimensiones claves de percepción del cliente, siendo:

Dimensión 1: Confiabilidad

Evans (2008), “Es la condición que tiene para otorgar lo que se propuso, con garantía y precisión” (p.166), para la presente dimensión propuse que dos indicadores siendo seguridad y exactitud.

Lloréns (2005), indicó que la confiabilidad o “fiabilidad es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. (p. 203)

Santesmases (2009), “señaló que es la habilidad de prestar un servicio prometido de forma cuidadosa y fiable”. (p. 375)

Dimensión 2: Aseguramiento

Evans (2008), “De acuerdo a las lecturas es la preparación y la amabilidad de los colaboradores y también como su personalidad de transmitirle seguridad” (p.166), para la presente investigación he propuesto tres indicadores conocimiento, cortesía y confianza.

Lloréns (2005), significó que “los clientes permanezcan tranquilos por no habrá peligros, riesgos o dudas”. (p. 204)

Santesmases (2009), mencionó que la “seguridad es el conocimiento y atención mostrado por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente”. (p. 375)

Dimensión 3: Tangible

Evans (2008), “Se debe a las edificaciones o ambientes y equipos, también como se presenta en la apariencia de los colaboradores y las formas bien diseñadas fácil de leer y interpretar” (p.166), para esta dimensión he considerado tres indicadores siendo: instalaciones y equipos, apariencia del personal y reconocer.

Evans (2014), señaló que “ incluye instalaciones atractivas, empleados vestidos de manera apropiada y formatos bien diseñados que son fáciles de leer e interpretar”. (p.104)

Santesmases (2009), señaló que es “la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación”. (p.375)

Dimensión 4: Empatía

Evans (2008), “El nivel de prudencia que se tiene y la dedicacion personalizada que se otorga al cliente” (p.166), para esta dimensión he considerado dos indicadores, siendo cuidado y atención.

Evans (2014), señaló: “es el cuidado y atención individual que se brinda a los clientes. Algunos ejemplos serian la disposición de programas entregados a conveniencia del cliente, explicar la jerga técnica en un lenguaje común, y conocer a los clientes regulares y llamarlos por su nombre”. (p. 104)

Santesmases (2009), indicó sobre “la atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes”. (p.375)

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

Evans (2008), “Es la facultad que hay para poder ayudar a los usuarios y brindarle un servicio oportuno”. (p.166)

Para esta dimensión consideré dos indicadores, siendo disposición y oportuno.

Hayes (2006), “es el grado hasta el que el proveedor reacciona con prontitud ante el cliente”. (p. 11)

Santesmases (2009), indicó que es “la disponibilidad y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido”. (375)

1.3.3. Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma (PNAEQW)

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) (2017), en su página web mencionó que Qali Warma es un palabra quechua que tiene como definición “niño vigoroso” o “niña vigorosa” (en quechua se determina con la palabra warmi o qari, es decir hombre o mujer). El Programa mencionado, tiene el propósito de otorgar un servicio de calidad cumpliendo los siguientes objetivos que a continuación se detallan.

1.3.4. Objetivos del Programa Qali Warma

MIDIS (2017), en su página web señaló los objetivos del programa Qali Warma son:

- Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven.
- Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia.

- Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa.

1.3.5. Misión del programa Qali Warma

MIDIS (2017), en su página web señaló que la misión del Qali Warma es brindar asistencia alimentaria con complemento educativo a menores matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, y de secundaria de los lugares indígenas de la selva de nuestro país, a fin de asistir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de los pobladores del local.

1.3.6. Visión del programa Qali Warma

MIDIS (2017), en su página web señaló que el Qali Warma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local.

1.3.7. Usuarios del Programa

Según el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS el cual fue modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, que indica referente a los beneficiarios que son los alumnos a partir del nivel inicial (edad de 3 años), centros educativos de primaria del estado, asimismo que el Programa de alimentación mencionado de forma gradual, otorgara el apoyo a los alumnos del nivel de educación secundaria básica de instituciones educativas públicas ubicadas en lugares donde habita las pobladores indígenas que se encuentran ubicadas en la selva Peruana.

1.3.8. Requisitos que debe cumplir el producto

PNAEQW (2017), en su página web mencionó las “Especificaciones técnicas de alimentos modalidad raciones”, que los proveedores deben entregar productos que cumplan las especificaciones técnicas de alimentos establecidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

La modalidad raciones contempla la entrega de desayunos o refrigerios listos para ser consumidos por los usuarios, en forma diaria y por cada turno en las Instituciones Educativas Públicas.

En el caso de los productos leche enriquecida, leche con cereales y néctar de fruta deberán tener la fecha de vencimiento mínimo de diez (10) días adicionales a la fecha de su consumo.

Los aditivos y mezcla de aditivos alimentarios de fabricación nacional o extranjera, permitido por el Codex Alimentarius, deberán contar con la Autorización Sanitaria de Aditivos Alimentarios, emitido por DIGESA.

Aplica la Ley N° 27932 “Ley que prohíbe el uso de la sustancia química bromato de potasio en la elaboración del pan y otros productos alimenticios destinado al consumo humano” y su Reglamento.

Los alimentos no deberán presentar metales pesados y residuos de plaguicidas, que excedan los límites máximos permisibles (LMP) establecidos por la norma nacional o en ausencia de esta, por el Codex Alimentarius.

Los envases usados deben efectuar con lo establecido en los artículos 118° y 119° del D.S. N° 007-98-SA “Reglamento Sobre la Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas” y su modificaciones con el D.S. N° 038-2014-SA y en el numeral 6.5.9 de la R.M. N° 1020-2010/MINSA “Norma Sanitaria para la Fabricación, Elaboración y Expendio de Productos de Panificación, Galletería y Pastelería”.

1.3.9. Productos a entregar al beneficiario:

PNAEQW, (2017), refirió en las especificaciones técnicas de alimentos que el desayuno está constituido por un bebible industrializado más un componente sólido, los cuales se describe a continuación:

a. Bebible industrializado:

Leche con Cereales

Leche Enriquecida

b. Componente sólido: formado por un producto de panificación y/o galletería y/o snacks pudiendo ser:

Pan dulce pueden ser: chancay de huevo y pan de yema.

Pan de la región: pan que tiene plátano, pan integral.

Pan frecuente: pan francés, pan tres puntas, pan chapla entre otros. Este deberá agregarse huevo sancochado.

Pan Especial: con granos andinos, pasas y leche; con aceituna, con cebada, avena o kiwicha y mantequilla.

Pan con derivado lácteo: pan con queso y leche.

Galletas elaboradas con: kiwicha, quinua, cereales, integral, maca, etc.).

Queque elaborados con granos andinos.

En el marco de las Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público, prevista en el Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM, modificado a través del Decreto Supremo N° 011-2010-MINAM, se recomienda que para el caso específico de los envases secundarios de los productos de panificación, el uso de bolsas biodegradables.

Los almacenes destinados a materias primas y productos terminados, deberán ser aéreas reservadas solamente para este fin. Se deberá tener lugares adecuados para resguardar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos e impedir los peligros de contaminación cruzada. En mencionados lugares no se podrá tener ni guardar ningún otro material, producto o sustancia que pueda contaminar el producto almacenado.

Los medios de transporte, deberán ser exclusivo para los alimentos, el mismo que no debe transmitir al producto características indeseables que impidan su consumo, y deberá ajustarse a lo establecido en los artículos 75°, 76° y 77° del título V Capítulo II del D.S. N° 007-98-SA.

Las Especificaciones Técnicas de Alimentos de la Modalidad Raciones, podrán ser actualizadas en función a los cambios normativos nacionales en temas de inocuidad, alimentación saludable, entre otros que correspondan, los mismos que deberán ser de cumplimiento obligatorio por parte de los proveedores adjudicados.(PNAEQW, 2017, p.1-2)

1.3.10. La importancia de la alimentación escolar

La ONU, en su página web señaló que existen dos ideas importantes por las cuales las naciones eligen realizar proyectos alimenticios escolares, siendo los siguientes detalles: (1) es porque desean satisfacer las necesidades de la

sociedad y otorgar una red de amparo a la sociedad en el momento de las dificultades y (2) para apoyar el progreso de los infantes a través de un enseñanza y una mejor alimentación.

En breve situación de desarrollo para el amparo de la sociedad, los alimentos o productos de consumo otorgan una ayuda directa a las poblaciones más necesitadas al entregar ingresos a los hogares. En aquellas naciones que muestran ingreso alto y medio, la comida escolar comúnmente está formada para proyectos de carácter social. Existen para este proyecto restricciones en los recursos y capacidad disponibles, es un gran reto para aquellas naciones que tienen niveles bajos de ingreso, por lo que tendría que asegurar una institucionalidad, sostenibilidad y eficiencia para el proyecto social.

El apoyo alimentario a los escolares ayudan a las familias a instruir a sus niños, prioritariamente a sus niñas, porque usualmente las excluyen de las buenas o favorables situaciones futuras al tener una educación.

Por tanto, los proyectos sociales inciden en el progreso del capital humano a largo plazo, el cual fomenta a disminuir la pobreza y hambre a las futuras generaciones. La alimentación escolar aporta el aprendizaje de los niños y también a desarrollar su habilidad. En cuanto a las niñas son mejores aun para su desarrollo.

El proyecto de alimentación en los centros escolares solamente puede apoyar al desarrollo del conocimiento cada vez que las partes necesarias como profesores, libros escolares, documentos de formación y edificaciones adecuadas para el aprendizaje deben estar dispuestas a ser útiles. En caso que no estén estos elementos no resultaría buenos logros. Es importante mencionar que en la preparación de los alimentos no deben intervenir en los maestros o al personal educativo, ya que con ello sencillamente se quiebra el procedimiento que se está gestionando en realizar.

La manera que se lleva la nutrición en los escolares ejerce una huella sobre su desarrollo físico, salud, potencial cognitivo y, teniendo un resultado sobre su presencia en los colegios y en el manejo educativo.

Los proyectos de alimentación escolar se pueden proyectar para ayudar con los objetivos alimenticios. (ONU, 2013, p.41)

1.3.11. Normas nacional que sustentan al PNAEQW

- a. Decreto Supremo N° 001-20011-MIDIS, en el art. 1° señala la creación del Programa Qali Warma.
- b. Decreto Supremo N° 002-2012-MIDIS, en el art. 1° declara en proceso de evaluación las prestaciones sociales y actividades de carácter temporal; y en el art. 2° declara en proceso de reorganización, con el fin de obtener su conformación, organización y estructura orgánica.
- c. Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, señala en el art. 1° que la atención del Programa Qali Warma está destinado a las niñas y niños a partir de 3 años y a los escolares de nivel primaria.
- d. Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS. En el art. 1° señala la modificación de la norma D.S. N° 008-2012-MIDIS, el cual indica que se incorpora gradualmente la atención de los escolares del nivel de educación secundaria de los pueblos indígenas ubicados en la Amazonia Peruana.
- e. Resolución de Secretaria General N° 602-2014-MINEDU, resuelve en el art. 1° aprobar la Norma Técnica para la cogestión del servicio alimentario del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.
- f. Resolución Ministerial N° 124-2016-MIDIS, que señala en el art. 1° la aprobación del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- g. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 060-2017-MIDIS-PNAEQW, el cual aprueba en el art. 1° las Bases Integradas de Raciones y Productos, para la compra del servicio alimentario, asimismo se establecen las Especificaciones Técnicas de Alimentos modalidad raciones.

1.3.12. Satisfacción de necesidades.

Relación causal entre calidad de servicio y satisfacción

En la actualidad, todavía se puede constatar la existencia de un debate, relativo a la dirección de la relación entre ambos conceptos, es decir, no está claro si la calidad de servicio es un antecedente o un consecuente de la

satisfacción. Sin embargo, la dirección de la relación es importante si los objetivos de la investigación persiguen comprender el proceso evaluativo del consumidor; por otra parte los proveedores de servicio necesitan saber si su objetivo debe ser tener consumidores satisfechos con su prestación de servicio, o prestar el nivel máximo de calidad de servicio percibida. No obstante, la mayoría de los artículos que han intentado examinar esta relación no tienen naturaleza empírica y los existentes son confusos por la dificultad aparente de los consumidores para distinguir no solo entre distintos niveles de agregación, sino también para distinguir entre calidad y satisfacción.

Otros modelos es el de Patterson y Johnson (1993), consideran que la satisfacción como un antecedente de la calidad percibida. De acuerdo con este modelo, la satisfacción con la transacción específica es un antecedente de la calidad de servicio global. Esto también es visto así por Parasuraman et al (1988), quienes sostienen que experiencias satisfactorias a lo largo del tiempo dan lugar a percepciones positivas de calidad de servicio.

Se encuentra en otra postura Cronin y Taylor (1992), menciona que la calidad de servicio es un antecedente de la satisfacción de los clientes. En ese sentido, el trabajo se somete a examen el orden causal de la relación entre calidad de servicio y satisfacción, utilizando un modelo de ecuaciones estructurales. La investigación pone de manifiesto que de las dos relaciones reciprocas posibles, la única significativa es la que propone a la calidad como un antecedente de la satisfacción.

Sin embargo es posible una postura intermedia en la que la calidad de servicio percibida es considerada tanto un antecedente como un consecuente de la satisfacción. La satisfacción en una transacción concreta vendría determinada entre otros factores, por la calidad de servicio; a su vez, la satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad de servicio que perciben los individuos. En ese sentido Iacobucci (1994) demuestran empíricamente que la comparación de modelos estructurales en ambos sentidos existen una relación reciproca entre la calidad global de un servicio y la satisfacción; y por tanto, es imposible concluir empíricamente cuál de ellas es el antecedente de la otra (Mc Alexander et al. 1994).

Una propuesta innovadora que intenta explicar la relación causal entre la calidad de servicio y satisfacción es la de Dabholkar (1995). Parte de la idea es que la calidad de servicio es básicamente cognitiva y la satisfacción es normalmente afectiva. (González, 2006, pp. 4-5)

Enfoques de satisfacción

- El enfoque basado en la conformidad. Conocido también con el nombre de perspectiva del ingeniero. Esta perspectiva considera que un producto es satisfactorio si cumple con las especificaciones por las que fue elaborado (si estas especificaciones reconocen la totalidad de las especificaciones del cliente, se puede deducir entonces que la conformidad implica igualmente la segunda forma de satisfacción).
- El enfoque basado en la expectativa. Esta perspectiva considera que un producto es satisfactorio si cumple con las expectativas de los clientes. En ese caso, el problema radica en conocer los constantes cambios que se producen en las expectativas de los clientes. (Vavra, 2003, p. 26)

Pulido (2013), definió en su libro de Administración por Calidad, que al satisfacer necesidades produce clientes satisfechos”. (p.136), por ello:

Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA) (2013), refirió el término relativos a la calidad, que “el concepto de satisfacción del cliente, es la apreciación del usuario sobre el nivel en que se han cumplido sus requerimientos”. (p.3)

Otro autor definió que la satisfacción del cliente es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de su discrepancia percibida entre su experiencia previa del producto, organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido en contacto con la organización, una vez aprobado el producto creemos que la satisfacción de los clientes influirá en sus futuras relaciones con la organización. (Vavra, 2003, p. 25)

Kotler (2017), precisó grado en que el desempeño percibido por un producto coincide con las expectativas del comprador. (p. 13)

La satisfacción del cliente es una variable psicológica, que depende de cómo una persona percibe su propia realidad. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional, de forma que buscar un acercamiento al cliente exclusivamente racional y el objetivo es el llegar a una persona partida, sesgada, que no se verá identificada con la empresa. (Blanco, 2008, p. 26)

Dimensiones de satisfacción de necesidades.

Pulido (2013), mencionó en su libro de Administración por Calidad, que la “satisfacción de necesidades se concreta en el cumplimiento de cuatro requisitos que todo producto y servicio debe cubrir” (p.135), para el presente estudio los requisitos que indica, los he denominado dimensiones, los cuales son:

Dimensión 1: Fin al que está destinado

“Todo producto y servicio tiene un uso que debe cumplir, cuando cumple con ello, es que está cumpliendo con el requerimiento al que está destinado, en esta dimensión se incluye todas las características del producto o servicio” (p.135), para la presente investigación he considerado el indicador cumple los requisitos.

Dimensión 2: Momento y lugar necesario

“Se trata que un bien o servicio debe llegar a tiempo y en el lugar esperado. No sirve mucho cuando un producto o servicio llega después del tiempo esperado; este es más fastidioso para los clientes cuando tienen un servicio o producto después del tiempo o lugar en que ha sido requerido” (p.135), para esta dimensión propuse un indicador siendo tiempo apropiado.

Dimensión 3: El Costo justo

“El costo justo es realizarlo permanentemente correcto a la primera vez, sin volver a realizarlo, sin reclamaciones y ni correcciones posteriores” (p. 135), el indicador que propuse para la dimensión es sin reclamo.

Dimensión 4: El producto que dure en el tiempo especificado

“Es aquel producto que dure en el tiempo especificado en su diseño, es decir que dure el periodo estableció hasta la fecha de vencimiento” (p.135),

para esta dimensión considere el indicador duración en el tiempo especificado.

1.3.13. Calidad de servicio y satisfacción del cliente

Blanco, refirió en su libro que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente son dos términos distintos, el cual están profundamente relacionados. Si en caso se aplica un aumento en la calidad de servicio también se incrementa en la satisfacción del cliente, y si aceptamos que el objetivo último de la atención al cliente es desarrollar, conservar en incrementar la satisfacción de éste, respondemos que aquélla debe ser encuadrada en los parámetros de la administración de la calidad de una entidad. (Blanco, 2008, p.45)

1.3.14. Control del Servicio al cliente

Domínguez, refirió en su libro que la gestión administrativa de una empresa siempre se tiene como premisa lo que no se evalúa no se puede controlar, y lo que no se controla no se logra administrar. El servicio al Cliente, que hoy por hoy ha tomado una gran importancia dentro de cualquier organización a tal punto que ya muchas de ellas lo incluye dentro de los planes estratégicos, sin lugar a dudas tiene que ser medido y evaluado para poderlo administrar. El servicio que la empresa está proporcionando a sus clientes tiene que ser medido constantemente, o por lo menos periódicamente. Las empresas no pueden seguir creyendo que estén prestando un buen servicio, o que los clientes estén recibiendo verdaderamente lo que necesitan.

Una cosa es lo que cree la empresa en cuanto a la satisfacción del cliente se refiere, y otra lo que realmente el cliente está pensando o está percibiendo de la empresa.

Todas las empresas tienen que definir y medir, permanentemente, el grado de satisfacción de los clientes. Este grado de satisfacción tiene que ser evaluado como una medida de gestión en cuanto al servicio que la empresa está proporcionando a su cliente. Sera ingenuo pensar que las empresas deben esperar a que los clientes se quejen para poder identificar el problema para luego poder corregir la causa que genero la insatisfacción. (Domínguez, 2006, p.100).

1.4. Formulación del problema.

Para el presente estudio, he realizado la siguiente formulación del problema, siendo:

1.4.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?

1.4.2. Problemas Específicos:

Los problemas específicos de la presente investigación, son las siguientes:

1. ¿Qué relación existe entre la dimensión de confiabilidad y Satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?
2. ¿Qué relación existe entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?
3. ¿Qué relación existe entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?
4. ¿Qué relación existe entre la dimensión de empatía la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?
5. ¿Qué relación existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de del programa Qali Warma-Ate, 2017?

1.5. Justificación del estudio

El estudio que estoy desarrollando tiene las siguientes justificaciones, siendo:

1.5.1. Justificación teórica

Actualmente en nuestro país existen poblaciones vulnerables y ciudadanos que viven en escasas condiciones económicas, los programas alimentarios tienen el objetivo de acrecentar la calidad de vida, esto permite que diversas ciudades del Perú se beneficien con estos programas, por ello es de importante conocer la opinión de los beneficiarios.

En esta oportunidad he tomado como investigación al programa Qali Warma el cual brinda alimentos a los estudiantes de los colegios estatales, el cual evaluare la calidad de servicio y la satisfacción de necesidad que brinda el mencionado programa a los niños de nivel primaria, el motivo de un programa del

estado es beneficiar a la población, por ello es importante conocer la opinión de los beneficiarios sobre la calidad de servicio y la satisfacción siendo una medida de control del servicio y de los productos alimenticios que está brindando el mencionado programa, asimismo conocer cuáles son las relaciones que existe entre las dimensiones y la variable, siendo muy importante para determinar el nivel de aceptación de la investigación.

1.5.2. Justificación metodológica

La metodología que estoy empleando en la presente investigación es el método cuantitativo, el cual se aplicaron instrumentos validados siendo para la primera variable 19 ítems y para la segunda variable 21 ítems,

Tiene un enfoque que trata de recoger los datos teniendo como finalidad probar las hipótesis, con fundamento en el cálculo numérico y el análisis estadístico, para establecer medidas de conductas y examinar teorías que sustentan el presente estudio.

1.5.3. Justificación legal

La justificación legal de la presente investigación son las siguientes:

- a. Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, señala en el art. 1° que la atención del Programa Qali Warma está destinado a las niñas y niños a partir de 3 años y a los escolares de nivel primaria.
- b. Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS. En el art. 1° señala la modificación de la norma D.S. N° 008-2012-MIDIS, el cual indica que se incorpora gradualmente la atención de los escolares del nivel de educación secundaria de los pueblos indígenas ubicados en la Amazonia Peruana.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Las hipótesis generales para la presente investigación son:

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas:

Las hipótesis específicas para el presente estudio son:

1. H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
2. H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
3. H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
4. H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de empatía tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de empatía tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
5. H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Para la presente investigación el objetivo general es:

- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos para la presente investigación, son los siguientes:

1. Determinar la relación que existe entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
2. Determinar la relación que existe entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
3. Determinar la relación que existe entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
4. Determinar la relación que existe entre la dimensión de empatía y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.
5. Determinar la relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Para la tesis el diseño que se aplicó es No Experimental

2.2. Variables

Son dos variables que se desarrollo en la tesis, siendo:

V1: Calidad de servicio

Llorens, indicó que la calidad de servicio por su esencia es una idea subjetiva, pues la calidad es lo que el usuario dice que es, y la calidad de un producto o servicio en específico es lo que el usuario observa que es.

Entender sobre la calidad de servicio, desde el punto de vista de los clientes, es la consecuencia de un proceso de evaluación, donde el consumidor compra sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. (Llorens, 2005, p.201)

Operacionalización de la variable

Para obtener las tablas de operacionalización fueron analizadas las dimensiones y su acción con el estudio del proyecto alimenticio del estado, para así obtener los interrogantes del que se obtuvieron 19 interrogantes para la primera variable, el cual se puede apreciar en la tabla 1, también fue del mismo modo para la tabla 2, el cual tiene 21 interrogantes de la segunda variable, se puede apreciar en la tabla 2. A continuación se expone las tablas de cada variable que se desarrollo.

A continuación se muestra la tabla 1 y la tabla 2 que se refiere a la operacionalización de la primera y segunda variables mencionadas.

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Confiabilidad	Seguridad	1,2		
	Exactitud	3		
Aseguramiento	Conocimiento	4,5		Deficiente: De 2 hasta 47
	Cortesía	6, 7		
	Confianza	8,9		Regular: De 16 hasta 80
Tangible	Instalaciones y equipos	10,11	Si (1)	
			No (2)	
	Apariencia del personal	12,13		Bueno: De 49 Hasta 135
Empatía	Reconocer	14		
	Cuidado	15,16		
Capacidad de respuesta	Atención	17		
	Disposición	18		
	Oportuno	19		

V2: Satisfacción de necesidades

Pulido (2013), refirió en su libro de Administración por Calidad, “que al satisfacer necesidades produce clientes satisfechos”. (p.136), por ello:

UDIMA (2013), refirió el término relativos a la calidad, que “el concepto de satisfacción del cliente, es la apreciación del usuario sobre el nivel en que se han cumplido sus requerimientos”. (p.3)

Tabla 2

Operacionalización de variable 2: Satisfacción de Necesidades

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Fin al que está destinado	Cumple los requisitos	1,2,3,4,5, 6,7		Deficiente: De 21 hasta 33
Momento y lugar apropiado	Tiempo apropiado	8,9,10,11, 12,13	Si (1) No (2)	Regular: De 26 hasta 80
El costo justo	Sin reclamos	14,15,16,1 7,18		Bueno: De 52 hasta 101
El producto que dure en el tiempo especificado	Duración en el tiempo especificado	19,20,21		

2.3. Población y muestra**2.3.1. Población o universo**

El concepto sobre el universo es:

Es la agrupación de datos o elementos de las cuales sus propiedades se van analizar, cuando se necesita realizar un estudio estadístico, el cual debe establecerse con prudencia el universo.

El universo podría ser según su tamaño, siendo de dos formas: (1) Universo finito, cuando el cifra de datos que la conforman es definido; ejemplo: el número de alumnos de Lima Metropolitana, o la cantidad de estudiantes de un salón de clases. (2) Universo infinito, cuando la cantidad de datos que la forman es infinita, o muy extensa que podría creerse infinito; ejemplo: si se realiza una investigación sobre los productos que hay en el mercado, hay tantas variedades y diversas

calidades que este universo se podría considerársele infinita. (Alvarado, 2013, p.22)

Para la presente investigación la población es finita, el estudio se aplica a los escolares del 6to grado de primaria de la I.E. Domingo Faustino Sarmiento N° 1143, de la zona de Ate, cuya población es 254 alumnos.

2.3.2. Muestra

Al respecto la definición de la muestra corresponde lo siguiente:

Es una parte seleccionada del universo el cual representa las características de este, se dice entonces que una muestra es representativa del universo. La muestra obtenida proporciona información que se puede usar para estimar características de toda la población, existen dos tipos siendo: (1) muestra no probabilístico, cuando sus elementos se eligen con base en el juicio o criterio del investigador. También se dice que en una muestra de este tipo los elementos o individuos incluidos se eligen sin tomar en cuenta su probabilidad de ocurrencia;(2) muestra probabilístico, cuando cada elemento del universo tiene una probabilidad de ser seleccionada en la muestra. Una muestra probabilística puede ser: muestra aleatoria simple (seleccionar al azar el número deseado de sujetos), muestra sistemática, muestra estratificada o muestra por conglomerados. (Alvarado, 2013, p.24)

En la presente investigación se aplico la muestra probabilístico, siendo el tipo de muestra aleatoria simple.

Ámbito de Aplicación: es importante mencionar que la muestra del estudio corresponde a los alumnos del sexto grado de primaria siendo el detalle siguiente:

El tamaño de muestra fue 153 alumnos del 6to grado de prima de la I.E. Domingo Faustino Sarmiento. N° 1143 – Ate.

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

En la presente tesis se empleo la técnica de la encuesta

Encuesta

Triola (2006), el autor refirió que “la encuesta es una herramienta disponible para recolectar datos, usualmente es una pequeña parte de un grupo más grande, con el fin de aprender algo acerca de este último”. (p.4)

Cuestionario

Alvarado (2013), definió que el cuestionario “está compuesto por varios elementos de preguntas referente a una o más variables a medir. Se consideran dos clases de preguntas: cerradas y abiertas.” (p. 125)

Ficha técnica de V1: Calidad de Servicio

Nombre del Instrumento: Cuestionario de V1

Autor: Adaptado de “Como Medir la Satisfacción del Cliente según la ISO 9001:2000” 2da Edición, por Terry G. Vavra

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Muestra: 153 alumnos del 6to grado de prima de la I.E. Domingo Faustino Sarmiento. N° 1143 – Ate.

Número: 19 ítems

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 10 min.

Normas de aplicación: los usuarios sellarán con una x en el ítem de acuerdo lo que considere la evaluación referente a su experiencia observado.

Puntuación: El nivel medida es tipo Likert, las respuestas que los objetos (escolar) pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: (1) Si; (2) No

Baremo:

Bueno = De 49 hasta 135

Regular = De 16 hasta 80

Deficiente = De 2 hasta 47

Ficha técnica de V2: Satisfacción de necesidades

Nombre del Instrumento : Cuestionario de V2

Autor: Adaptado de “Como Medir la Satisfacción del Cliente” 2da Edición, por Bob E. Hayes

Año: 2017

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Muestra: 153 alumnos del 6to grado de prima de la I.E. Domingo Faustino Sarmiento. N° 1143 – Ate.

Número: 21 ítems

Aplicación: Directa

Tiempo de administración : 10 min.

Normas de aplicación: los usuarios sellarán con una x en el ítem de acuerdo lo que considere la evaluación referente a su experiencia observado.

Puntuación: El nivel medida es tipo Likert, las respuestas que los objetos (escolar) pueden señalar ante cada afirmación son las siguientes: (1) Si; (2) No

Baremo:

Bueno = De 52 hasta 101

Regular = De 26 hasta 80

Deficiente = De 21 hasta 33

2.5. Métodos de análisis de datos

2.5.1. Tipos y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

En la presente tesis corresponde el nivel correlacional, ya que busca describir los indicadores de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio, para luego relacionarlos con el nivel de la satisfacción de necesidades del Programa Qali Warma – Ate, 2017.

Diseño de investigación

El diseño es No Experimental porque no se realiza manejan las variables establecidas en la tesis, en esta investigación se puede ver los fenómenos en su contexto natural y en un momento determinado para después estudiarlos.

Hernández (2010). Señaló que el diseño “Es el estudios que se ejecutan sin el manejo deliberado de variables y en los que solo se pueden prestar atención son los fenómenos en su lugar natural para luego estudiarlos.” (p.149).

En la presente investigación la muestra incluida es de un universo finito el cual está representada por un aproximado de 60% del total de alumnos, es decir 153 alumnos que se benefician del programa Qali Warma-Ate, 2017.

El procedimiento para obtener la muestra se tuvo que aplicar la formula estadística, siendo el detalle siguiente:

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

Detalle:

N= tamaño del universo

n= nivel de confianza

p= probabilidad de que ocurra un evento p

q= probabilidad de que ocurra un evento q

e= margen de error esperado

Z= valor obtenido mediante niveles de confianza (95%)

Siendo:

N= 254

Z95% = 1.96

p= 0.5

q= 0.5

e = 5%= 0.05

En la fórmula:
$$n = \frac{1.96^2 (254)(0.5)(0.5)}{0.05^2 (254 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)} = 153$$

Resultado de la operación: $n = 153$; tamaño de la muestra para el estudio de la tesis

Como se había mencionado la muestra utilizada en la presente investigación, responde a una muestra probabilística, puesto que, todos los alumnos tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos para ser encuestados.

En líneas precedentes se indicó que el instrumento está constituido por una cantidad de interrogantes, para el presente estudio se tiene dos variables.

2.5.2. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Hernández (2010) indicó que “es el nivel en que instrumento calcula la variable realmente.” (p.118). Hernández (2010), refirió que la confiabilidad es: “el nivel en que emplean al instrumento, repitiendo al mismo sujeto u objeto que producen respuestas equivalentes”. (p. 242)

Para el presente estudio se han validado los instrumentos de aplicación con el fin de tener una aprobación, siendo los siguientes expertos de la validación para la aplicación de mi estudio:

- Dra. Carolina Valenzuela Moncada - Metodólogo
- Dr. Mitchell Alarcón Díaz - Metodólogo
- Mg. Noemí Bravo Aranibar – Temático (Ingeniero alimentario)

Confiabilidad o fiabilidad

- a. Variable: Calidad de servicio

Muestra Piloto: 20 elementos de estudio Variables: 19 Ítems

Se procedió a preguntar en dos períodos a los 20 elementos de estudio para lograr datos, a fin de validar los interrogantes, y asimismo obtener el alfa de Cronbach y ver la fiabilidad de los datos.

Alfa de Cronbach: Calidad de Servicio

Tabla 3

Síntesis del procesamiento de los caso de fiabilidad - Calidad de servicio

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	0,0
Total		20	100,0

Tabla 4

Fiabilidad de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,753	19

El alfa de Cronbach es una media ponderada de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Esta media nos ha resultado con el valor de 0.753, el cual es una cantidad que asegura la fiabilidad de los datos conseguidos para la variable de calidad de servicio.

b. Variable: Satisfacción de necesidades

Muestra Piloto: 20 elementos de estudio Variables: 21 Ítems

Se procedió a preguntar en dos periodos a los 20 elementos de estudio para así lograr datos y validar las preguntas, asimismo lograr el alfa de Cronbach y tener la fiabilidad de los datos.

Alfa de Cronbach: Satisfacción de necesidades

Tabla 5

Síntesis del procesamiento de los casos de fiabilidad de satisfacción de necesidades

		N°	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	0
Total		20	100,0

Tabla 6

Fiabilidad de satisfacción de necesidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,787	21

El alfa de Cronbach es una es una media ponderada de las correlaciones entre las variables de la escala. El alfa de Cronbach dio como valor el 0.787, el cual es una cantidad que garantiza la fiabilidad de los datos conseguidos para la variable de satisfacción de necesidades.

Procedimientos de recopilación de datos

Previo al procedimiento de realizar la recopilación de los datos se solicitó a la Institución Educativa N° 1143 Domingo Faustino Sarmiento, permiso para aplicar la investigación.

Contando ya con la autorización, se realizó la recolección de los datos, siendo con visitas periódicas a la institución hasta completar los datos.

Métodos de análisis e interpretación de datos

Realizada la recolección de la información, se procedió a codificar en forma automatizada el cual se empleó el Programa Excel.

Para el análisis de los datos se utilizó el Programa Estadístico SPSS (Programa Estadístico de Ciencias Sociales) versión 22.0 para Windows XP.

III. Resultados

3.1. Resultados de la investigación

El presente estudio consta de una metodología Cuantitativa de nivel correlacional, de diseño no experimental, la muestra es probabilística, el cual se empleo la técnica de encuesta que fueron validados, siendo la muestra de 153 alumnos de la I.E. N° 1143 Domingo Faustino Sarmiento del Distrito de Ate, los instrumentos fueron empleados a los alumnos del sexto grado de primaria, los cuales son el objeto de estudio para la investigación, siendo los resultados que a continuación se presenta.

3.1.1. Análisis por dimensiones

Variable X: Calidad de servicio

Tabla 7

Nivel de confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bueno	114	73.85%
	Regular	37	24.62%
	Deficiente	2	1.54%
	Total	153	100.00%

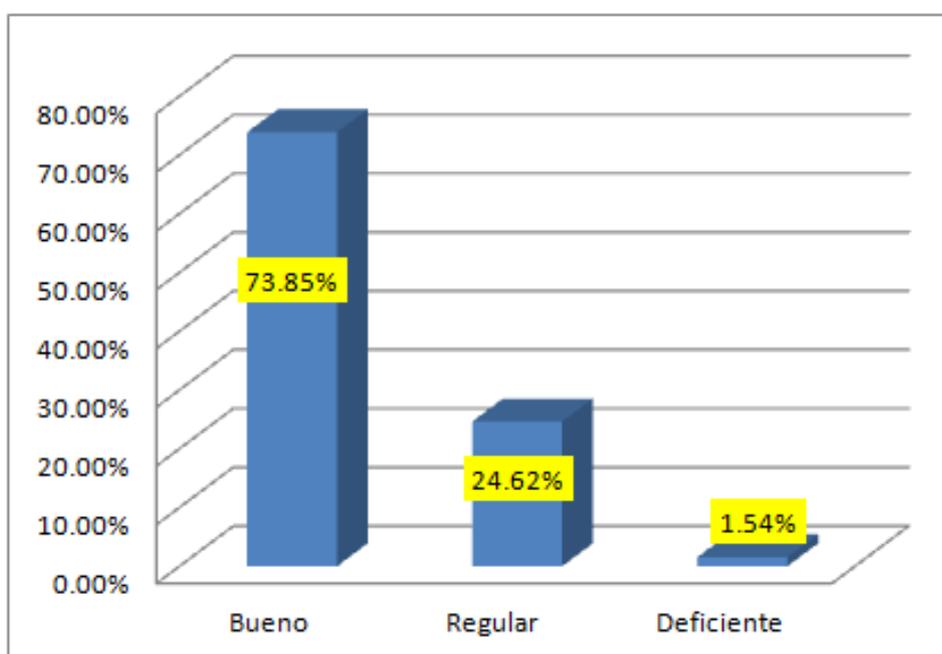


Figura 1. Dimensión confiabilidad

Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate – 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de confiabilidad de la variable Calidad de Servicio, que el 73.85% es Bueno, que el 24.62% es Regular y que el 1.54% es Deficiente.

Variable: Calidad de servicio

Tabla 8

Nivel de aseguramiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	80	52.31%
	Bueno	61	40.00%
	Deficiente	12	7.69%
	Total	153	100.00%

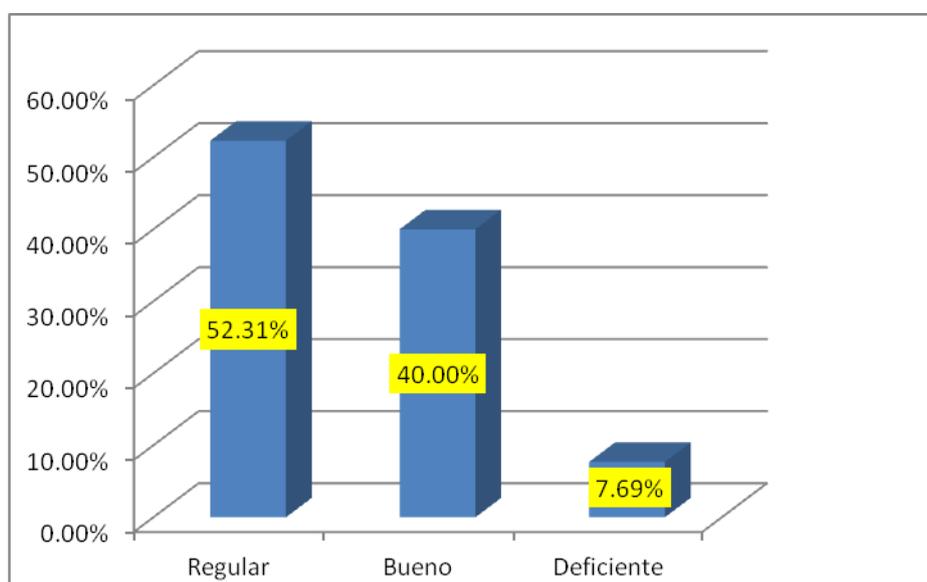


Figura 2. Dimensión aseguramiento

Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate – 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de aseguramiento de la variable Calidad de

Servicio, que el 52.31% es Regular, el 40.00% es Bueno y que el 7.69% es Deficiente.

Variable: Calidad de servicio

Tabla 9

Nivel de tangible

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bueno	135	87.69%
	Regular	16	10.77%
	Deficiente	2	1.54%
	Total	153	100.00%

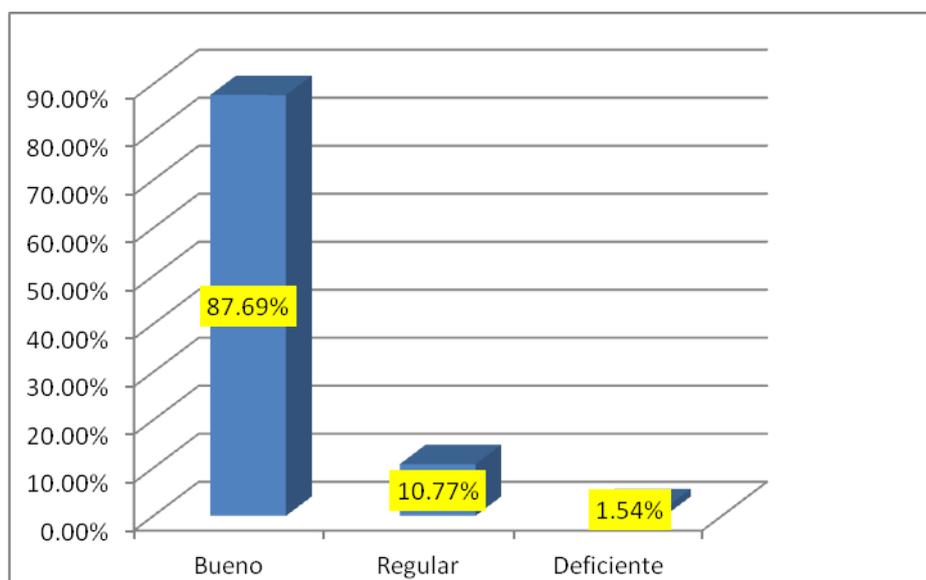


Figura 3. Dimensión tangible

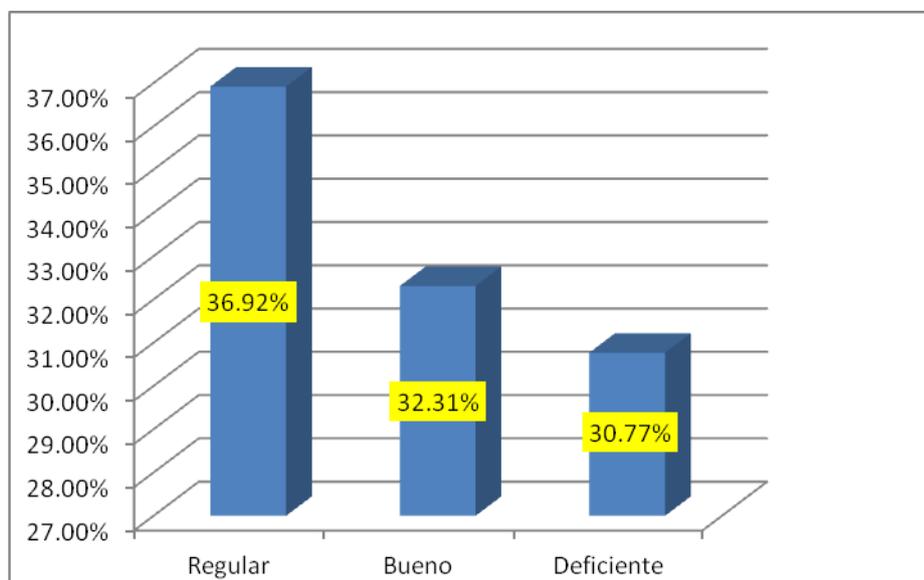
Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate – 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de tangible de la variable Calidad de Servicio, que el 87.69% es Bueno, que el 10.77% es Regular y que el 1.54% es Deficiente.

Variable: Calidad de Servicio

Tabla 10

Nivel de dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	56	36.92%
	Bueno	50	32.31%
	Deficiente	47	30.77%
Total		153	100.00%

*Figura 4. Dimensión empatía*

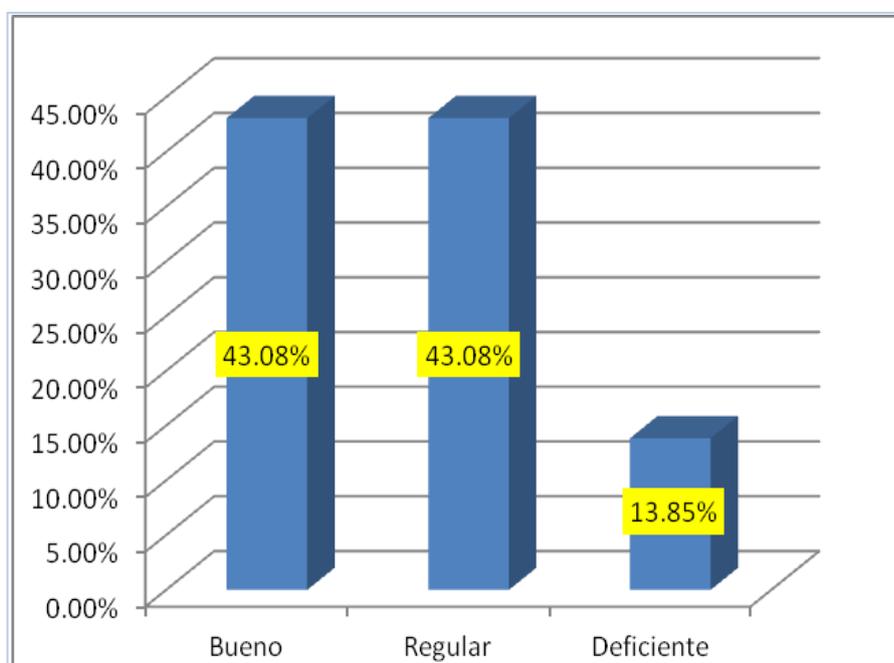
Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate – 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de empatía de la variable Calidad de Servicio, que el 36.92% es Regular, que el 32.31% es Bueno y que el 30.77% es Deficiente.

Variable: Calidad de Servicio

Tabla 11

Nivel de dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Bueno	66	43.08%
	Regular	66	43.08%
	Deficiente	21	13.85%
Total	153	100.00%	

*Figura 5.* Dimensión capacidad de respuesta

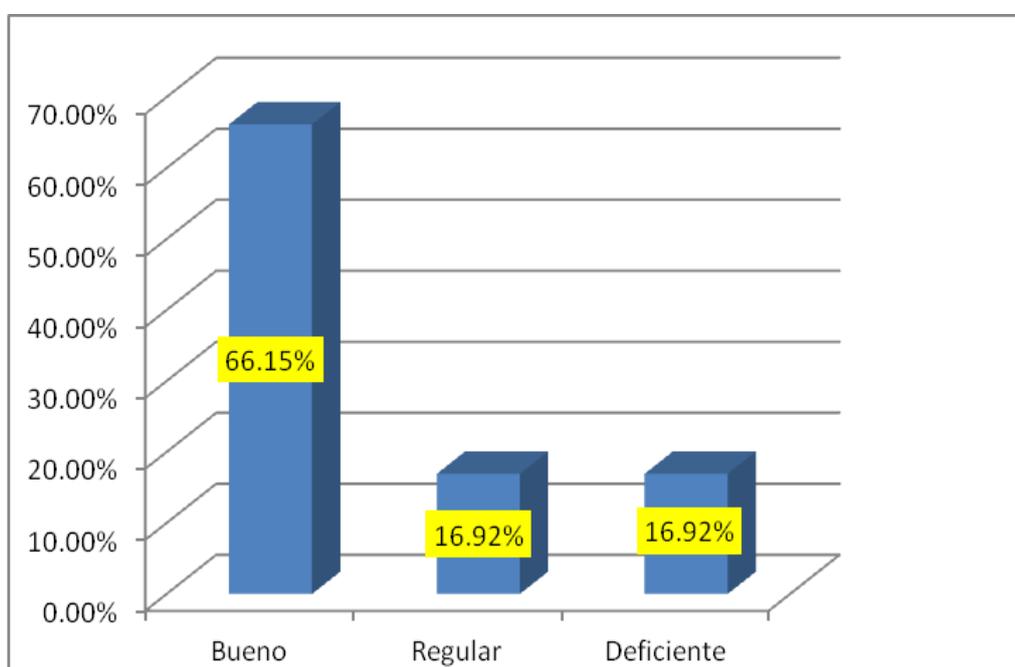
Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate – 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de Capacidad de Respuesta de la variable Calidad de Servicio, que el 43.08% es Bueno, que el 43.08% es Regular y que el 13.85% es Deficiente.

Variable: Satisfacción de necesidades

Tabla 12

Nivel de dimensión fin al que se destina

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bueno	101	66.15%
	Regular	26	16.92%
	Deficiente	26	16.92%
Total		153	100.00%

*Figura 6. Dimensión fin al que se destina*

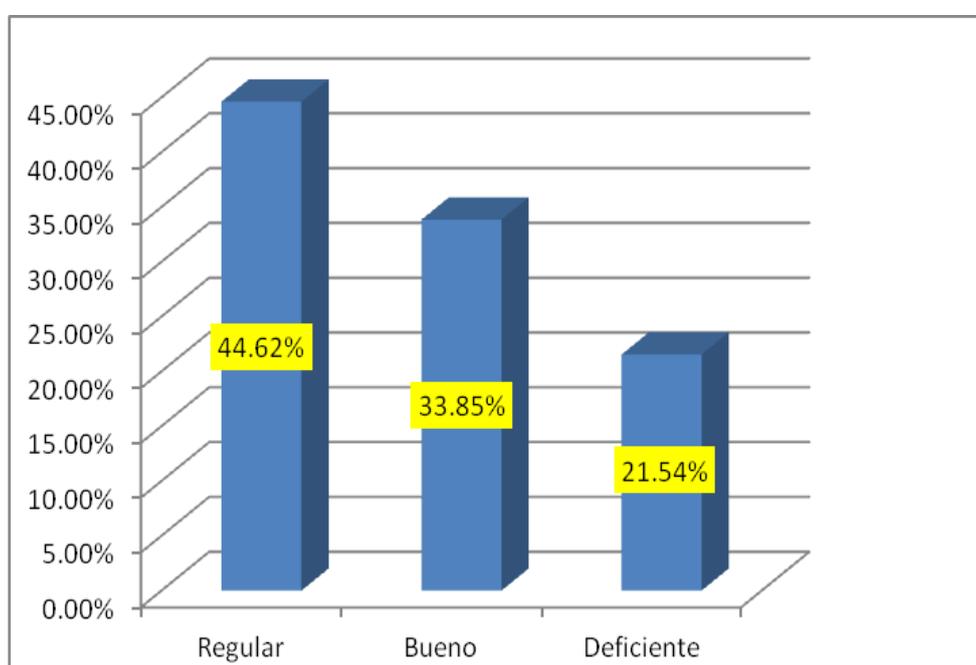
Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate – 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel del Fin al que se Destina de la variable Satisfacción de Necesidades, que el 66.15% es Bueno, que el 16.92% es Regular y que el 16.92% es Deficiente.

Variable: Satisfacción de Necesidades

Tabla 13

Nivel de dimensión momento y lugar

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	68	44.62%
	Bueno	51	33.85%
	Deficiente	32	21.54%
Total		153	100.00%

*Figura 7.* Dimensión momento y lugar

Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate – 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel del Momento y Lugar de la variable Satisfacción de Necesidades, que el 44.62% es Regular, que el 33.85% es Bueno y que el 21.54% es Deficiente.

Variable: Satisfacción de necesidades

Tabla 14

Nivel de dimensión el costo justo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	80	52.31%
	Bueno	52	33.85%
	Deficiente	21	13.85%
	Total	153	100.00%

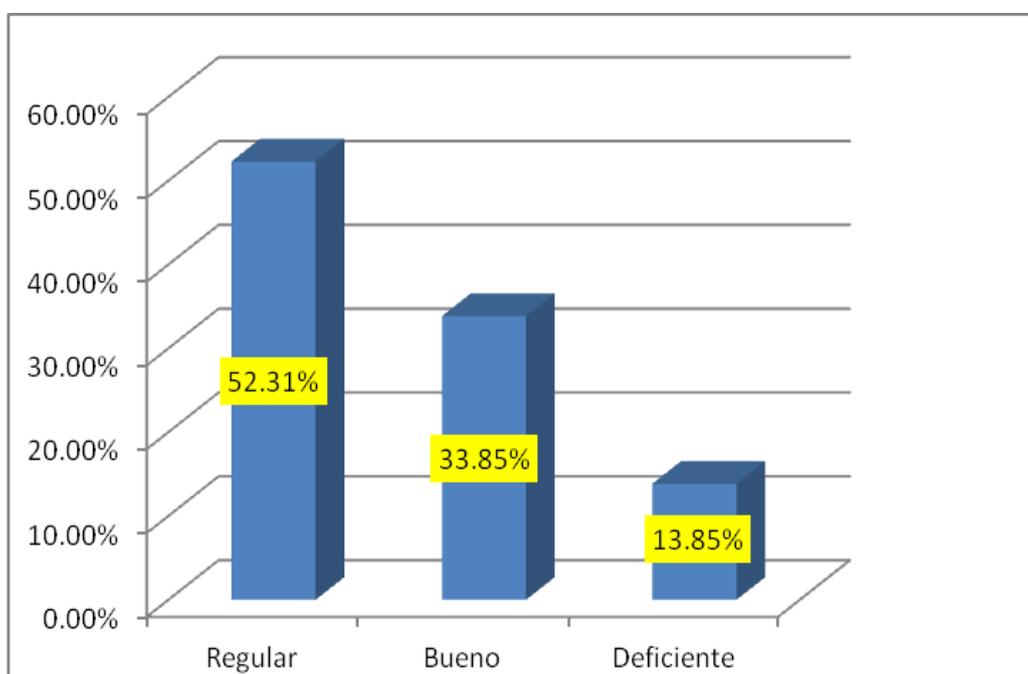


Figura 8. Dimensión el costo justo

Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate, 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel del Costo Justo de la variable Satisfacción de Necesidades, que el 52.31% es Regular, que el 33.85% es Bueno y que el 13.85% es Deficiente.

Variable: Satisfacción de necesidades

Tabla 15

Nivel de dimensión producto que dure el tiempo especificado

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bueno	94	61.54%
	Regular	38	24.62%
	Deficiente	21	13.85%
Total		153	100.00%

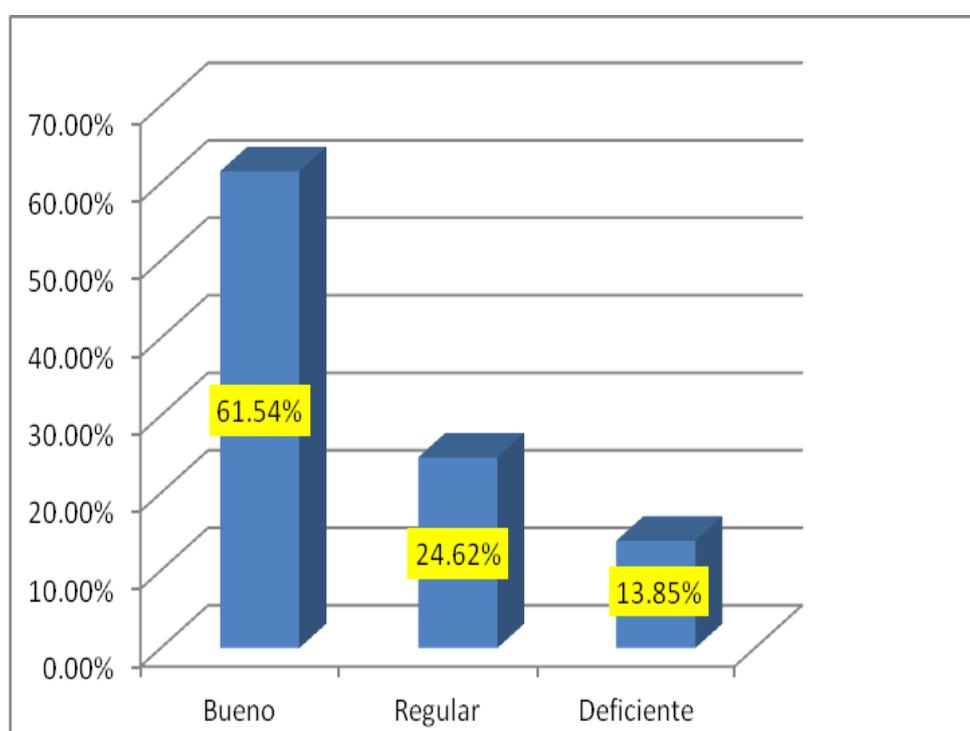


Figura 9. Dimensión el producto dure el tiempo especificado

Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate – 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de que el producto dure el tiempo especificado de la variable Satisfacción de Necesidades, que el 61.54% es Bueno, que el 24.62% es Regular y que el 13.85% es Deficiente.

3.2. Análisis por variables

Variable X: Calidad de servicio

Tabla 16

Nivel de variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bueno	87	56.92%
	Regular	52	33.85%
	Deficiente	14	9.23%
Total		153	100.00%

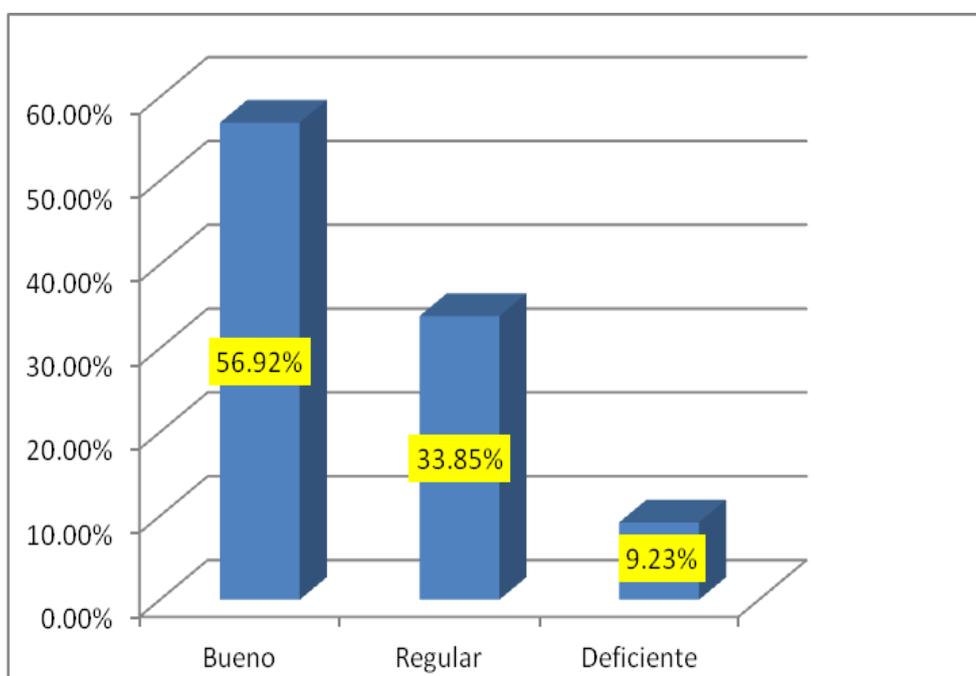


Figura 10. Variable calidad de servicio

Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate, 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de la variable Independiente Calidad de Servicio, que el 56.92% es Bueno, que el 33.85% es Regular y que el 9.23% es Deficiente.

Variable Y: Satisfacción de necesidades

Tabla 17

Nivel de variable satisfacción de necesidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bueno	97	63.08%
	Regular	45	29.23%
	Deficiente	12	7.69%
Total		153	100.00%

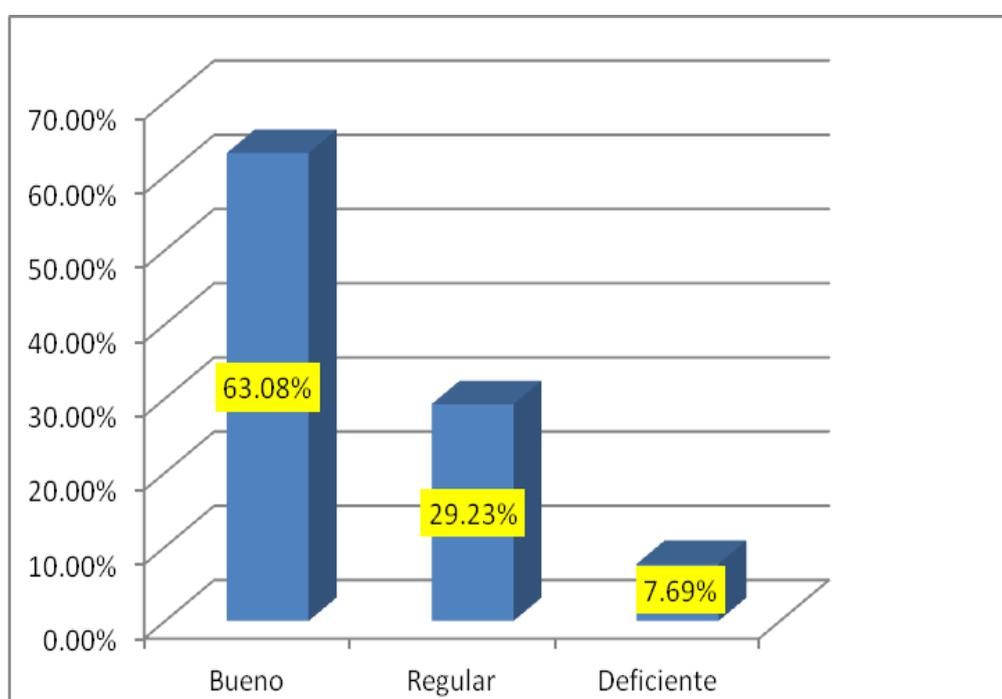


Figura 11. Variable satisfacción de necesidades

Ingresados los resultados de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate – 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto el nivel de la variable Dependiente Satisfacción de Necesidades, que el 63.08% es Bueno, que el 29.23% es Regular y que el 7.69% es Deficiente.

3.3. Baremo de las variables

Tabla 18

B-Variable Calidad de Servicio

Niveles	Variable Independiente: Calidad de Servicio									
	Confiabilidad		Aseguramiento		Tangible		Empatía		Capacidad	
Deficiente	2	1.54%	12	7.69%	2	1.54%	47	30.77%	21	13.85%
Regular	38	24.62%	80	52.31%	16	10.77%	56	36.92%	66	43.08%
Bueno	113	73.85%	61	40.00%	135	87.69%	49	32.31%	66	43.08%
Totales	153	100.00%	153	100.00%	153	100.00%	153	100.00%	153	100.00%

Ingresados los valores que revelaron después de la aplicación del programa SPSS de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate-2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de la variable Independiente Calidad de Servicio, que el mínimo bueno es 32.31% y el máximo bueno es 87.69%, el mínimo regular es 10.77% y el máximo regular es 52.31%, el mínimo deficiente es el 1.54% y el máximo deficiente es 30.77%.

Tabla 19

B- Variable Satisfacción de Necesidades

Niveles	Variable Dependiente: Satisfacción de Necesidades							
	Fin de destino		Momento y Lugar		Costo	Justo	Producto dure	
Deficiente	26	16.92%	33	21.54%	21	13.85%	21	13.85%
Regular	26	16.92%	68	44.62%	80	52.31%	38	24.62%
Bueno	101	66.15%	52	33.85%	52	33.85%	94	61.54%
Totales	153	100.00%	153	100.00%	153	100.00%	153	100.00%

Ingresados los valores que revelaron después de la aplicación del programa SPSS de la encuesta a los 153 alumnos beneficiarios del programa Qali Warma de Ate, 2017 de la muestra, en el software estadístico SPSS. Tenemos, respecto del nivel de la variable Dependiente Satisfacción de Necesidades, que el mínimo bueno es 33.85% y el máximo bueno es 66.15%, el mínimo regular es 16.92% y el

máximo regular es 52.31%, el mínimo deficiente es el 13.85% y el máximo deficiente es 21.54%.

3.4. Determinación - Prueba de las Hipótesis

3.4.1. Hipótesis General

Se ha determinado para el estudio el H1.

Tabla 20

Nivel variable calidad de servicio con el nivel variable satisfacción de necesidades

Nivel de Var X/ Calidad de Servicio	Nivel de Var Y/ Satisfacción de Necesidades			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Bueno	0	11	76	87
Regular	5	31	16	52
Deficiente	7	5	2	14
Total	12	47	94	153

Tabla 21

Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,360 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	33,388	4	,000
Asociación lineal por lineal	27,672	1	,000
N° de casos válidos	153		

Ho: No Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

H1: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Significación: 5%

Por tanto como $p = 0.000 < 0.05$ entonces rechazamos la H_0 y concluimos que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

3.4.2 Hipótesis específicas

Para la investigación se formularon las siguientes:

Hipótesis específica N°1:

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Significación: 5%

Tabla 22

Nivel variable- confiabilidad con el nivel variable satisfacción de necesidades

Nivel de Var X/ Dim01/Confiabilidad	Nivel de Var Y/Satisfacción de Necesidades			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Bueno	0	26	87	113
Regular	12	19	7	38
Deficiente	0	0	2	2
Total	12	45	96	153

Tabla 23

Pruebas de chi-cuadrado hipótesis espec. N°1

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,314 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	25,735	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,254	1	,000
N° de casos válidos	153		

Por tanto, como $p = 0.000 < 0.05$ entonces rechazamos la H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Hipótesis específica N° 2

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Significación: 5%

Tabla 24

Nivel variable- aseguramiento con el nivel variable satisfacción de necesidades

Nivel de Var X/ Dim02/Aseguramiento	Nivel de Var Y/Satisfacción de Necesidades			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Regular	5	33	42	80
Bueno	2	10	49	61
Deficiente	5	2	5	12
Total	12	45	96	153

Tabla 25

Pruebas de chi-cuadrado hipótesis espec. N°2

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,206 ^a	4	,010
Razón de verosimilitudes	10,092	4	,039
Asociación lineal por lineal	7,103	1	,008
N° de casos válidos	153		

Por tanto, como $p = 0.000 < 0.05$ entonces rechazamos la H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Hipótesis específica N° 3

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Significación: 5%

Tabla 26

Nivel variable-tangible con el nivel variable satisfacción de necesidades

Nivel de Var X/ Dim02/Aseguramiento	Nivel de Var Y/Satisfacción de Necesidades			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Bueno	2	35	97	134
Regular	7	10	0	7
Deficiente	2	0	0	2
Total	11	45	97	153

Tabla 27

Pruebas de chi-cuadrado hipótesis espec. N°3

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,020 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	25,460	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,100	1	,000
N° de casos válidos	153		

Por tanto, como $p = 0.000 < 0.05$ entonces rechazamos la H_0 y se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Hipótesis específica N°4

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión de empatía y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión de empatía y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Significación: 5%

Tabla 28

Nivel variable-empatía con el nivel variable satisfacción de necesidades

Nivel de Var X/ Dim02/Aseguramiento	Nivel de Var Y/Satisfacción de Necesidades			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Regular	2	12	42	56
Bueno	0	5	45	50
Deficiente	9	28	10	47
Total	11	45	97	153

Tabla 29

Pruebas de chi-cuadrado hipótesis espec. N°4

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,020 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	25,460	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,100	1	,000
N° de casos válidos	153		

Por tanto, como $p = 0.000 < 0.05$ entonces rechazamos la Ho y se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de empatía y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Hipótesis específica N° 5

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Significación: 5%

Tabla 30

Nivel variable-capacidad de respuesta con el nivel variable satisfacción de necesidades

Nivel de Var X/ Dim02/Aseguramiento	Nivel de Var Y/Satisfacción de Necesidades			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Regular	10	24	33	67
Bueno	2	12	52	66
Deficiente	0	10	12	22
Total	12	46	97	153

Tabla 31

Pruebas de chi-cuadrado hipótesis espec. N°5

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,153 ^a	4	,013
Razón de verosimilitudes	7,738	4	,102
Asociación lineal por lineal	2,343	1	,126
N° de casos válidos	153		

Por tanto, como $p = 0.000 < 0.013$ entonces rechazamos la Ho y se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

IV. Discusión

4.1. Las discusiones de la presente investigación son las siguientes:

1. A partir de los hallazgos encontrados, se acepto que la hipótesis general H1, el cual establece que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Esto guarda relación con la tesis de Campos (2015) que evaluó la calidad de servicio que brindaba usando las dimensiones, a fin de saber el nivel de satisfacción de los consumidores por lo que concluyo, que los resultados en el diagnostico situacional le permitió observar un buen nivel de aceptación del servicio brindado, en comparación de otros datos, según referencias de diversos estudios en servicios de atención. (Campos, 2015, p.38), por tanto la aplicación guarda relación con la tesis y es adecuada para medir el grado de satisfacción de necesidades de los beneficiarios.

2. Respecto a la Hipótesis Espec. N°1, el cual afirma que existe una relación significativa entre la dimensión de confiabilidad con la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene; Flores (2016), en su tesis aplico la técnica de la encuesta el cual concluyo que el grado de satisfacción respecto a la diversidad y totalidad de la alimentación que le otorgan a los alumnos, es muy bajo de acuerdo a 3 bibliografías estudiadas, el 80% fueron negativas; por lo que se entiende que falta diversidad de alimentos y las raciones otorgadas a los beneficiarios son pocas, en consiguiente no satisfacen la necesidad alimentaria de los estudiantes, por tanto no se cumple el objetivo del programa, que se debería otorgar a los beneficiarios. (Flores, 2016, p.68)

El rango de satisfacción manifestado por los estudiantes mencionados, respecto a la estructura, manejo empleado en la organización y el momento (hora) que les brindan los alimentos a los usuarios del PASE, dio como resultado bajo. (Flores, 2016, p.68) esta tesis determina sus resultados a través de encuestas el cual no tienen dimensiones estructuradas como la calidad de servicio y asimismo

Montañez (2016) que también uso la técnica de encuesta determino en su tesis que: El 100 % (69) padres del integrantes del comité confirman que las proporciones alimenticias del desayuno, almuerzo, entregados a los centros educativos del nivel inicial y primario del distrito de Pucara tienen la cantidad necesaria para los requerimientos de los niños y púberes en edad escolar.

El 82.6 % (57) padres integrantes del CAE informan que el horario si es el adecuado, en tanto el 17.4% (12) padres reportan que no es el adecuado, porque el horario es temprano, debiéndose de tomar en cuenta las condiciones del nivel inicial. (Montañez, 2014, p.44) El cual guarda relación con la dimensión de confiabilidad, pero la encuesta que aplico no aplico dimensiones establecidas por la calidad de servicio o la satisfacción.

3. Referente a la Hipótesis Espec. N°2, el cual afirma que existe una relación significativa entre la dimensión de aseguramiento con la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Benavides (2016), el cual utilizo la técnica de encuesta, obteniendo como conclusión que el 64 % de la población objetivo está de acuerdo en recibir alimentación escolar, sin embargo el 53% de los beneficiarios no están satisfechos con el sabor de los productos que les entregan siendo el 98% de los estudiantes que quieren recibir otros productos en su alimentación escolar. Por tanto el programa no logro su propósito. (Benavides, 2016, p.64), esto guarda relación con la dimensión de aseguramiento, es necesario mencionar que no aplico las dimensiones de calidad de servicio u otro similar.
4. Al respecto de la Hipótesis Espec. N°3, el cual afirma que existe una relación significativa entre la dimensión de tangible con la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017. Este resultado guarda relación con lo aplicado por Campos (2015) en su tesis en cual concluyo que se puede determinar la percepción de la limpieza, iluminación, trabajo con apariencia limpia, decoración, corresponden a la dimensión tangible de

calidad servicio, el cual guarda relación con la dimensión que se estudio en la presente tesis.

5. Respecto a la Hipótesis Espec. N°4, el cual afirma que existe una relación significativa entre la dimensión de empatía con la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017. Esta dimensión guarda relación con lo aplicado por Salazar (2013) (técnica de encuesta) por lo que pudo concluir que en el programa social existe en su mayoría tanto padres, alumnos y maestros están de acuerdo en que los alimentos que reciben sus hijos son saludables. Los alumnos lo certifican con un 95.45. %, los padres con un 88.64 % y los maestros con un 87.5 %, mientras que con un 4.55 % no considera saludables los alimentos; en relación a los padres un 11.36 % y los maestros un 12.5 % sostiene que los alimentos que reciben los niños no son saludables. (Salazar, 2013, p.134)

También pudo concluir que:

Al indagar los resultados obtenidos en la muestra poblacional de los estudiantes expresan a través de un 93.18 que su escuela se ha vuelto más atractiva ahora que reciben una merienda diaria y los maestros con un 87.5 % opinan que los alumnos consumen su refrigerio escolar, no obstante el 12.5% se abstienen de consumir sus alimentos. (Salazar, 2013, p.145) Esto guarda relación con la dimensión empatía, sin embargo no uso en su tesis las dimensiones de calidad de servicio.

6. Con respecto a la Hipótesis Espec. N°5, el cual afirma que existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta con la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017. Esta dimensión se relaciona con lo que aplico Maqui (2015), en la tesis la técnica de encuesta, el cual pudo concluir que el Programa Nacional mencionado, si ha cumplido con sus objetivos de otorgar alimentos durante la asistencia del año escolar, se debe a que los alimentos son entregados por empresas privadas, los cuales son amonestadas si incumplen las normas, además los Comités de Alimentación Escolar (CAE) supervisan esta entrega a tiempo, si bien se menciona que han existido problemas en

este aspecto, también se recalca que han sido en los inicios de operación del programa en ese distrito. (Maqui, 2015, p.107), esto guarda relación con la dimensión de capacidad de respuesta.

V. Conclusiones

5.1. Para la presente investigación las conclusiones determinadas por el método utilizado son:

Primera: Los resultados concluyeron que existen relaciones significativas entre las dos variables calidad de servicio y satisfacción de necesidades, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda: De acuerdo a la Prueba de chi-cuadrado que fueron aplicadas a cada hipótesis, el cual resulto menor al 5% el grado de significancia, por lo que se concluyen que existe una relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades.

Tercera: Para el caso de la hipótesis general se acepto la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Cuarta: Para el caso de la hipótesis especifica n° 1, se acepto la hipótesis alterna entonces se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Quinta: Para el caso de la hipótesis especifica n° 2, se acepto la hipótesis alterna se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Sexta: Para el caso de la hipótesis especifica n° 3, también se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Sétima: Para el caso de la hipótesis especifica n° 4, también se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una relación significativa entre

la dimensión de empatía y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Octava: Para el caso de la hipótesis específica n° 5, también se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

VI. Recomendaciones

6.1. Las recomendaciones de la presente investigación son las siguientes:

Primera: Se recomienda a los directivos de los programas de alimentación tener una medida de control de calidad y satisfacción aplicando las dimensiones de la satisfacción de necesidades con el fin de conocer el nivel de aceptación de los beneficiarios.

Segunda: Se recomienda a los supervisores de los programas de alimentación aplicar la dimensión de confiabilidad, a fin de determinar la satisfacción de los beneficiarios.

Tercera: Se recomienda a los supervisores de los programas de alimentación aplicar la dimensión de aseguramiento, a fin de determinar el grado de cumplimiento del programa mencionado.

Cuarta: Se recomienda a los supervisores de los programas de alimentación aplicar la dimensión de tangible, a fin de determinar la satisfacción de los beneficiarios.

Quinta: Se recomienda a los supervisores de los programas de alimentación aplicar la dimensión de empatía, a fin de determinar la satisfacción de los beneficiarios.

Sexta: Se recomienda a los supervisores de los programas de alimentación aplicar la dimensión de capacidad de respuesta, a fin de determinar el grado de cumplimiento del programa mencionado.

VII. Referencias

7.1. Referencias de la tesis

Alvarado, L. (2013). *Estadística para la Administración y Economía con Aplicación en Excel*: Perú: Editorial San Marcos. Piura.

Álvarez, C. L. (2012), *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* (Tesis para optar el grado de Maestra en Sistemas de la Calidad). Caracas. Universidad Católica Andrés Bello.

Barboza J. J. (2017). *Evaluación comparativa de la percepción del gusto de la ración de desayuno Programa Qali Warma 2015*. (Tesis para optar el Grado de Maestro). Recuperado el 12 de Julio de 2017. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5341>

Benavides, A. (2016). *El Programa de Alimentación Escolar (PAE) y su impacto en el Circuito 11D01C09_10_12 del Distrito 11D01 del Cantón Loja, periodo 2013-2014*. (Tesis para optar el Grado de Ingeniería en Administración Pública) Recuperado el 25 de Agosto de 2017 de <http://re.unl.edu.ec/12837/1/14103034.pdf>

Blanco, A. (2008), *Atención al Cliente*. España: Editorial Pirámide. Madrid

Hayes, B. (2006). *Como Medir la Satisfacción del Cliente*. México: Editorial Oxford University Press. Mexico DF.

Campos, M. Y. (2015), *Diseño y evaluación del Programa en la satisfacción de estudiantes usuarios del servicio de alimentación, de una Universidad privada de Lima, 2015*. (Tesis para optar el título, no publicada). Ñaña. Universidad Peruana Unión.

Decreto Supremo N° 008 (2012), Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS. Perú. Lima

Decreto Supremo N° 006 (2014), Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS. Perú. Lima

Domínguez, A. (2006), *Gestión Administrativa de una Empresa*. España: Editorial Pirámide. Madrid

Evans, J; Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México DF, México: Editorial Cengage Learning

Flores, A; Esmeralda, Y; Pérez, J. (2016). *Impacto del plan social educativo “vamos a la escuela en los centros educativos del municipio de san salvador, año 2016*. (Tesis para optar el grado de Licenciado). Recuperado el 15 de Julio de 2017 de <http://ri.ues.edu.sv/12837/1/14103034.pdf>

Flores D. J. (2015). *Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014* (Tesis para optar el Grado de Maestro) Recuperado el 12 de Julio de 2017. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5563>

Francia, C. J. (2016), *Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Clientes en el Banco Scotiabank 2013*. (Tesis para optar el título de Abogado). Recuperado el 20 de Agosto de 2017 de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/273/FRANCIA%20CUEVA%2c%20Jennifer%20Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, A. M. (2006), *Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Su Evaluación en el Ámbito del Turismo Termal*, Recuperado el 15 de julio de 2017. <file:///C:/Users/wong/Downloads/Dialnet-RelacionEntreLaCalidadDeServicioYLaSatisfaccionDel-2010932.pdf>

Hernández, S. (2010). *Introducción a la Administración Teoría General Administrativa, origen, evolución y vanguardia*. México: Editorial Mc Graw-Hill. México DF.

Kotler, P. (2017), *Marketing*. Mexico: Editorial Pearson Ciudad de Mexico.

Lloréns, F; Fuentes, M. (2005). *Gestión de la Calidad Empresarial*. España: Editorial Pirámide. Madrid.

Maqui, E. (2015). *El Programa Social Qali Warma y su Incidencia en Combatir la desnutrición infantil y Mejorar el Aprendizaje de los niños en edad escolar en el Distrito Guadalupito, Provincia Virú, Región La Libertad en el periodo 2012-2014*. (Tesis para optar el título profesional). Recuperado el 15 de Julio de 2017 de <http://dspac.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4752>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, (2017). Programa Nacional de Qali Warma 2017. Recuperado el 15 de julio de 2017 de: http://www.qaliwarma.gob.pe/?page_id=2

Montañez, G; Turco, G. (2016). *Manejo del Programa Qali Warma en los Centros Educativos Estatales del Distrito de Pucara- Huancayo año 2014*. Recuperado el 15 de Julio de 2017 de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/950>

Organización de las Naciones Unidas (ONU), (2013). El Estado de la Alimentación Escolar a Nivel Mundial 2013. Recuperado el 10 de setiembre de 2017 de <http://www.wfp.onu.org/publicaciones/list>

Programa Mundial de Alimentación (PMA). (2016). Fortalecimiento de los Programas de Alimentación Escolar en el marco de la Iniciativa América Latina y Caribe Sin Hambre 2025. Recuperado el 10 de agosto de 2017 de <http://www.rlc.fao.org/es/programabrasilfao/http://www.rlc.fao.org/es/programa-brasilfao/>

Pulido, S. (2013). *Administración por Calidad un modelo de calidad para las empresas*. México: Editorial Lumisa. México DF

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW). (2017). *Especificaciones Técnicas de Alimentos Modalidad Raciones 2017*. Recuperado el 17 de Junio de 2017 de ftp://ftpqw.qw.gob.pe/W-ESPECIFICACIONES-TEC/2017/FT_Raciones_19012017.pdf

Reinoso M. J. (2016). *El Desayuno Escolar en la Unidad Educativa Ana Páez* (Tesis para optar el Título de Licenciada). Recuperado el 12 de Julio de 2017. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3832>

Salazar, C. G. (2013). *Percepción de los Alumnos, Padres de Familia y Maestros Entorno al Programa de Alimentación y Salud Escolar, en los Centros Educativos: Dolores C. Retes, Centro Escolar Cantón Miraflores y Centro Escolar Católico "Santa Sofía" del Municipio de San Miguel, Departamento de San Miguel Año 2013* (Tesis titulación, Universidad de El Salvador, San Miguel, El Salvador). Recuperado el 01 de julio de 2017 de <http://www.elsalvador.com/noticias/nacional/174086/seguridad-es-una-de-las-preocupaciones-en-inicio-del-ano-escolar/>

Santesmases, M. M. (2009). *Fundamentos de Marketing*. España: Editorial Pirámide. Madrid.

Vavra, T. (2003), *Como Medir la Satisfacción del Cliente según la ISO 9001:2000*. España: Editorial Fundación Confemental. Madrid.

Triola, M. (2006). *Estadística*. México: Editorial: Pearson. México DF.

Universidad a Distancia de Madrid-UDIMA, (2013). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Editorial: UDIMA .España. Madrid.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Apéndice A: Matriz de consistencia						
Título: Calidad de Servicio y Satisfacción de Necesidades del Programa Qali Warma-Ate, 2017						
Autor: Br. Roxana Ketty Lescano Panéz						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la dimensión de confiabilidad y Satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate,</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>Objetivo específicos:</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de confiabilidad y</p>	<p>Variable 1: Calidad de Servicio</p>			
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala de medición</p>
			<p>Confiabilidad</p>	1. Seguridad	1,2	<p>1) SI 2) NO</p>
				2. Exactitud	3	
			<p>Aseguramiento</p>	1. Conocimiento	4,5	
				2. Cortesía	6,7	
				3. Confianza	8,9	
			<p>Tangible</p>	1. Instalaciones y equipos	10, 11	
				2. Apariencia del personal	12, 13	
				3. Reconocer	14	
<p>Empatía</p>	1. Cuidado	15, 16				

<p>2017?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la dimensión de empatía y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de del programa Qali Warma-Ate, 2017?</p>	<p>2. Determinar la relación que existe entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la dimensión de empatía y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p>	<p>la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>2. H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de aseguramiento y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>3. H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>4. H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de empatía tangible y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de empatía y la</p>		2. Atención	17				
			Capacidad de respuesta	1. Disposición	18				
				2. Oportuno	19				
			Variable 2: Satisfacción de necesidades						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
			Fin al que se destina	Cumple los requisitos	1,2,3,4,5,6,7	1) SI 2) NO			
			Momento y lugar	Tiempo apropiado	8, 9, 10, 11, 12, 13				
El costo justo	Sin reclamo	14, 15, 16, 17, 18							
El producto que dure en el tiempo especificado	Duración en el tiempo especificado	19,20, 21							

		<p>satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>5. H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p> <p>H₁: Existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Apéndice B: Matriz de Operacionalización

Título: Calidad de Servicio y Satisfacción de Necesidades del Programa Qali Warma-Ate, 2017.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGO
	Confiabilidad	Seguridad	1. ¿Conoces los alimentos que te brindan?		
			2. ¿Revisas los alimentos antes de comer?		
		Exactitud	3. ¿Es buena la cantidad de alimentos?		
	Aseguramiento	Conocimiento	4. ¿Son deliciosos los alimentos?		
			5. ¿Te dan completos los alimentos?		
		Cortesía	6. ¿Son amables las personas que los atienden?		
			7. ¿Son educado(s) la(s) persona(s) que entregan los alimentos?		
		Confianza	8. ¿Puedes rechazar los alimentos que te brindan?		
					Bueno: De 49 hasta 135
					Regular: De 16 hasta 80

CALIDAD DE SERVICIO			9. ¿Si en caso te quejas del alimento, crees que la persona encargada de la distribución lo solucionaría?	1) SI 2) NO	Deficiente: De 2 hasta 47
	Tangible	Instalaciones y equipos	10. ¿Es agradable el lugar donde comes los alimentos?		
			11. ¿Son limpios los empaques de los alimentos?		
		Apariencia del personal	12. ¿El personal que distribuye los alimentos está saludable o están con protección?		
			13. ¿El personal que sirve, es limpio?		
		Reconocer	14. ¿Es rápida la entrega de los alimentos?		
	Empatía	Cuidado	15. ¿Crees que el Programa Qali Warma, se preocupan por tu salud?		
			16. ¿Está bien el horario de entrega de los alimentos?		
		Atención	17. ¿Conoces los alimentos que te servirán durante las semanas siguientes?		
	Capacidad de respuesta	Disposición	18. ¿Es atento, el personal que sirve los alimentos?		
		Oportuno	19. ¿Te brindaría ayuda rápida, el personal de servicio?		

SATISFACCION DE NECESIDADES	Fin al que se destina	Cumple los requisitos	1. ¿Son agradables los alimentos que te brindan?	1) SI 2) NO	Bueno: De 52 hasta 101 Regular: De 26 hasta 80 Deficiente: De 21 hasta 33
			2. ¿Te agrada la textura de los alimentos que consumes?		
			3. ¿Crees que los alimentos que te brindan son saludables?		
			4. ¿Te sientes bien, después de comer los alimentos?		
			5. ¿Te dan completo la cantidad de los alimentos?		
			6. ¿Las cantidades de los alimentos que te brindan son correctos?		
			7. ¿Los alimentos que te brindan, son iguales para todos?		
	Momento y lugar	Tiempo apropiado	8. ¿Reparten puntualmente los alimentos?		
			9. ¿Todos los días te brindan los alimentos?		
			10. ¿Es rápida la entrega de los alimentos?		
			11. ¿Tienen horarios establecidos para comer?		
			12. ¿Es cómodo el lugar donde consumes los alimentos?		
			13. ¿Está bien el horario del consumo de los alimentos?		
	El costo justo	Sin reclamo	14. ¿Te brindan siempre alimentos en buen estado?		
			15. ¿Están en buen estado los		

			empaques?		
			16. ¿Has reclamado sobre el producto recibido?		
			17. ¿Alguna vez has cambiado un alimento porque estuvo descompuesto?		
			18. ¿Consideras que es buena la forma de la entrega de los alimentos?		
	El producto que dure en el tiempo especificado	Duración en el tiempo especificado	19. ¿Consideras que los alimentos que te brindan son frescos o recién elaborados?		
20. ¿Consideras que los alimentos recibidos son beneficiosos para tu salud?					
21. ¿Crees que los alimentos que te entregan están vigentes?					

Anexo 3: Instrumento del Cuestionario

CUESTIONARIO N° 01

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer aspectos relacionados sobre la Calidad de Servicio del Programa Qali Warma-Ate, 2017.

Instrucciones: marque con un aspa (x) una sola respuesta.

N°	PREGUNTAS	Si	No
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD			
1	¿Conoces los alimentos que te brindan?		
2	¿Revisas los alimentos antes de comer?		
3	¿Es buena la cantidad de alimentos?		
DIMENSIÓN 2: ASEGURAMIENTO			
4	¿Son deliciosos los alimentos?		
5	¿Te dan completos los alimentos?		
6	¿Son amables las personas que los atienden?		
7	¿Son educado(s) la(s) persona(s) que entregan los alimentos?		
8	¿Puedes rechazar los alimentos que te brindan?		
9	¿Si en caso te quejas del alimento, crees que la persona encargada de la distribución lo solucionaría?		
DIMENSIÓN 3: TANGIBLE			
10	¿Es agradable el lugar donde comes los alimentos?		
11	¿Son limpios los empaques de los alimentos?		
12	¿El personal que distribuye los alimentos está saludable o están con protección?		
13	¿El personal que sirve, es limpio?		
14	¿Es rápida la entrega de los alimentos?		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA			
15	¿Crees que el Programa Qali Warma, se preocupan por tú salud?		
16	¿Está bien el horario de entrega de los alimentos?		
17	¿Conoces los alimentos que te servirán durante las semanas siguientes?		
DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA			
18	¿Es atento, el personal que sirve los alimentos?		
19	¿Te brindaría ayuda rápida, el personal de servicio?		

Adaptado: "Como Medir la Satisfacción del Cliente según la ISO 9001:2000" 2da Edición, por Terry G. Vavra

CUESTIONARIO N° 02

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer aspectos relacionados sobre la Satisfacción de Necesidades del Programa Qali Warma-Ate, 2017.

Instrucciones: marque con un aspa (x) una sola respuesta.

N°	PREGUNTAS	Si	No
DIMENSION 1: FIN AL QUE ESTA DESTINADO			
1	¿Son agradables los alimentos que te brindan?		
2	¿Te agrada la textura de los alimentos que consumes?		
3	¿Crees que los alimentos que te brindan son saludables?		
4	¿Te sientes bien, después de comer los alimentos?		
5	¿Te dan completo la cantidad de los alimentos?		
6	¿La cantidad de los alimentos que te brindan son correctos?		
7	¿Los alimentos que te brindan, son iguales para todos?		
DIMENSION 2: MOMENTO Y LUGAR NECESARIO			
8	¿Reparten puntualmente los alimentos?		
9	¿Todos los días te brindan los alimentos?		
10	¿Es rápida la entrega de los alimentos?		
11	¿Tienen horarios establecidos para comer?		
12	¿Es cómodo el lugar donde consumes los alimentos?		
13	¿Está bien el horario del consumo de los alimentos?		
DIMENSION 3: EL COSTO JUSTO			
14	¿Te brindan siempre alimentos en buen estado?		
15	¿Están en buen estado los empaques?		
16	¿Has reclamado sobre el producto recibido?		
17	¿Alguna vez has cambiado un alimento porque estuvo descompuesto?		
18	¿Consideras que es buena la forma de la entrega de los alimentos?		
DIMENSION 4: EL PRODUCTO QUE DURE EN EL TIEMPO ESPECIFICADO			
19	¿Consideras que los alimentos que te brindan son frescos o recién elaborados?		
20	¿Consideras que los alimentos recibidos son beneficiosos para tu salud?		
21	¿Crees que los alimentos que te entregan están vigentes?		

Adaptado: "Como Medir la Satisfacción del Cliente" 2da Edición, por Bob E. Hayes

Anexo 4: Validación de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD							
1	¿Conoces los alimentos que te brindan?	✓		✓		✓		
2	¿Revisas los alimentos antes de comer?	✓		✓		✓		
3	¿Es buena la cantidad de alimentos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ASEGURAMIENTO							
4	¿Son deliciosos los alimentos?	✓		✓		✓		
5	¿Te dan completos los alimentos?	✓		✓		✓		
6	¿Son amables las personas que los atienden?	✓		✓		✓		
7	¿Son educado(s) la(s) persona(s) que entregan los alimentos?	✓		✓		✓		
8	¿Puedes rechazar los alimentos que te brindan?	✓		✓		✓		
9	¿Si en caso te quejas del alimento, crees que la persona encargada de la distribución lo solucionaría?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TANGIBLE							
10	¿Es agradable el lugar donde comes los alimentos?	✓		✓		✓		
11	¿Son limpios los empaques de los alimentos?	✓		✓		✓		
12	¿El personal que distribuye los alimentos están saludables o están con protección?	✓		✓		✓		
13	¿El personal que sirve, es limpio?	✓		✓		✓		
14	¿Es rápida la entrega de los alimentos?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Crees que el Programa Qali Warma, se preocupan por tu salud?	✓		✓		✓	
16	¿Está bien el horario de entrega de los alimentos?	✓		✓		✓	
17	¿Conoces los alimentos que te servirán durante las semanas siguientes?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Es atento, el personal que sirve los alimentos?	✓		✓		✓	
19	¿Te brindaría ayuda rápida, el personal de servicio?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: *Dra. Carolina Velazquez Gonzalez*

DNI: *06926623*

Especialidad del validador:

Metodóloga

15 de *07* del 2017.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante:

Dra. Carolina Velazquez G.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE NECESIDADES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: FIN AL QUE ESTA DESTINADO							
1	¿Son agradables los alimentos que te brindan?	✓		✓		✓		
2	¿Te agrada la textura de los alimentos que consumes?	✓		✓		✓		
3	¿Crees que los alimentos que te brindan son saludables?	✓		✓		✓		
4	¿Te sientes bien, después de comer los alimentos?	✓		✓		✓		
5	¿Te dan completo la cantidad de los alimentos?	✓		✓		✓		
6	¿Las cantidades de los alimentos que te brindan son correctos?	✓		✓		✓		
7	¿Los alimentos que te brindan, son iguales para todos?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: MOMENTO Y LUGAR NECESARIO							
8	¿Te reparten puntualmente los alimentos?	✓		✓		✓		
9	¿Todos los días te brindan los alimentos?	✓		✓		✓		
10	¿Es rápida la entrega de los alimentos?	✓		✓		✓		
11	¿Tienen horarios establecidos para comer?	✓		✓		✓		
12	¿Es cómodo el lugar donde consumes tus alimentos?	✓		✓		✓		
13	¿Ha faltado alimento?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: EL COSTO JUSTO							
14	¿Te brindan siempre alimentos en buen estado?	✓		✓		✓		
15	¿Están en buen estado los empaques?	✓		✓		✓		
16	¿Has reclamado sobre el producto?	✓		✓		✓		

	recibido?						
17	¿Alguna vez has cambiado un alimento porque estuvo descompuesto?	✓		✓		✓	
18	¿Consideras que es buena la forma de la entrega de los alimentos?	✓		✓		✓	
	DIMENSION 4: EL PRODUCTO DURE EN EL TIEMPO ESPECIFICADO	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Consideras que los alimentos que te brindan son frescos o recién elaborados?	✓		✓		✓	
20	¿Consideras que los alimentos recibidos son beneficiosos para tu salud?	✓		✓		✓	
21	¿Crees que los alimentos que te entregan están vigentes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [✓]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg:

Dra. Carolina Vofaruzula Morcada

DNI: *06.926.623*

Especialidad del validador:

Metodóloga

15 de *07* del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Dra. Carolina Vofaruzula M.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD							
1	¿Conoces los alimentos que te brindan?	✓		✓		✓		
2	¿Revisas los alimentos antes de comer?	✓		✓		✓		
3	¿Es buena la cantidad de alimentos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ASEGURAMIENTO							
4	¿Son deliciosos los alimentos?	✓		✓		✓		
5	¿Te dan completos los alimentos?	✓		✓		✓		
6	¿Son amables las personas que los atienden?	✓		✓		✓		
7	¿Son educado(s) la(s) persona(s) que entregan los alimentos?	✓		✓		✓		
8	¿Puedes rechazar los alimentos que te brindan?	✓		✓		✓		
9	¿Si en caso te quejas del alimento, crees que la persona encargada de la distribución lo solucionaría?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TANGIBLE							
10	¿Es agradable el lugar donde comes los alimentos?	✓		✓		✓		
11	¿Son limpios los empaques de los alimentos?	✓		✓		✓		
12	¿El personal que distribuye los alimentos están saludables o están con protección?	✓		✓		✓		
13	¿El personal que sirve, es limpio?	✓		✓		✓		
14	¿Es rápida la entrega de los alimentos?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Crees que el Programa Qali Warma, se preocupan por tu salud?	✓		✓		✓	
16	¿Está bien el horario de entrega de los alimentos?	✓		✓		✓	
17	¿Conoces los alimentos que te servirán durante las semanas siguientes?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Es atento, el personal que sirve los alimentos?	✓		✓		✓	
19	¿Te brindaría ayuda rápida, el personal de servicio?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: MITCHELL ACHARÓN DIAZ

DNI: 69728050

Especialidad del validador: EDUCACION

18 de 07 del 2017.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


 Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE NECESIDADES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: FIN AL QUE ESTA DESTINADO							
1	¿Son agradables los alimentos que te brindan?	✓		✓		✓		
2	¿Te agrada la textura de los alimentos que consumes?	✓		✓		✓		
3	¿Crees que los alimentos que te brindan son saludables?	✓		✓		✓		
4	¿Te sientes bien, después de comer los alimentos?	✓		✓		✓		
5	¿Te dan completo la cantidad de los alimentos?	✓		✓		✓		
6	¿Las cantidades de los alimentos que te brindan son correctos?	✓		✓		✓		
7	¿Los alimentos que te brindan, son iguales para todos?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: MOMENTO Y LUGAR NECESARIO							
8	¿Te reparten puntualmente los alimentos?	✓		✓		✓		
9	¿Todos los días te brindan los alimentos?	✓		✓		✓		
10	¿Es rápida la entrega de los alimentos?	✓		✓		✓		
11	¿Tienen horarios establecidos para comer?	✓		✓		✓		
12	¿Es cómodo el lugar donde consumes tus alimentos?	✓		✓		✓		
13	¿Ha faltado alimento?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: EL COSTO JUSTO							
14	¿Te brindan siempre alimentos en buen estado?	✓		✓		✓		
15	¿Están en buen estado los empaques?	✓		✓		✓		
16	¿Has reclamado sobre el producto?	✓		✓		✓		

	recibido?						
17	¿Alguna vez has cambiado un alimento porque estuvo descompuesto?	✓		✓		✓	
18	¿Consideras que es buena la forma de la entrega de los alimentos?	✓		✓		✓	
	DIMENSION 4: EL PRODUCTO DURE EN EL TIEMPO ESPECIFICADO	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Consideras que los alimentos que te brindan son frescos o recién elaborados?	✓		✓		✓	
20	¿Consideras que los alimentos recibidos son beneficiosos para tu salud?	✓		✓		✓	
21	¿Crees que los alimentos que te entregan están vigentes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SE EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: MITCHELL ACARON DIAZ

DNI: 0972 8050

Especialidad del validador: EDUCADOR

18 de 07 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


 Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD							
1	¿Conoces los alimentos que te brindan?	✓		✓		✓		
2	¿Revisas los alimentos antes de comer?	✓		✓		✓		
3	¿Es buena la cantidad de alimentos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ASEGURAMIENTO							
4	¿Son deliciosos los alimentos?	✓		✓		✓		
5	¿Te dan completos los alimentos?	✓		✓		✓		
6	¿Son amables las personas que los atienden?	✓		✓		✓		
7	¿Son educado(s) la(s) persona(s) que entregan los alimentos?	✓		✓		✓		
8	¿Puedes rechazar los alimentos que te brindan?	✓		✓		✓		
9	¿Si en caso te quejas del alimento, crees que la persona encargada de la distribución lo solucionaría?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TANGIBLE							
10	¿Es agradable el lugar donde comes los alimentos?	✓		✓		✓		
11	¿Son limpios los empaques de los alimentos?	✓		✓		✓		
12	¿El personal que distribuye los alimentos están saludables o están con protección?	✓		✓		✓		
13	¿El personal que sirve, es limpio?	✓		✓		✓		
14	¿Es rápida la entrega de los alimentos?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Crees que el Programa Qali Warma, se preocupan por tu salud?	✓		✓		✓	
16	¿Está bien el horario de entrega de los alimentos?	✓		✓		✓	
17	¿Conoces los alimentos que te servirán durante las semanas siguientes?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Es atento, el personal que sirve los alimentos?	✓		✓		✓	
19	¿Te brindaría ayuda rápida, el personal de servicio?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) NOELI BRAVO ARANIGAR

DNI: 10672520

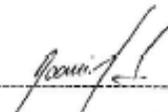
Especialidad del validador: Mg. Jc. EN TECNOLOGIA DE ALIMENTOS

15 de 08 del 2017.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DE NECESIDADES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: FIN AL QUE ESTA DESTINADO							
1	¿Son agradables los alimentos que te brindan?	✓		✓		✓		
2	¿Te agrada la textura de los alimentos que consumes?	✓		✓		✓		
3	¿Crees que los alimentos que te brindan son saludables?	✓		✓		✓		
4	¿Te sientes bien, después de comer los alimentos?	✓		✓		✓		
5	¿Te dan completo la cantidad de los alimentos?	✓		✓		✓		
6	¿Las cantidades de los alimentos que te brindan son correctos?	✓		✓		✓		
7	¿Los alimentos que te brindan, son iguales para todos?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: MOMENTO Y LUGAR NECESARIO							
8	¿Te reparten puntualmente los alimentos?	✓		✓		✓		
9	¿Todos los días te brindan los alimentos?	✓		✓		✓		
10	¿Es rápida la entrega de los alimentos?	✓		✓		✓		
11	¿Tienen horarios establecidos para comer?	✓		✓		✓		
12	¿Es cómodo el lugar donde consumes tus alimentos?	✓		✓		✓		
13	Está bien el horario del consumo de los alimentos?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: EL COSTO JUSTO							
14	¿Te brindan siempre alimentos en buen estado?	✓		✓		✓		
15	¿Están en buen estado los empaques?	✓		✓		✓		
16	¿Has reclamado sobre el producto?	✓		✓		✓		

	recibido?						
17	¿Alguna vez has cambiado un alimento porque estuvo descompuesto?	✓		✓		✓	
18	¿Consideras que es buena la forma de la entrega de los alimentos?	✓		✓		✓	
	DIMENSION 4: EL PRODUCTO DURE EN EL TIEMPO ESPECIFICADO	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Consideras que los alimentos que te brindan son frescos o recién elaborados?	✓		✓		✓	
20	¿Consideras que los alimentos recibidos son beneficiosos para tu salud?	✓		✓		✓	
21	¿Crees que los alimentos que te entregan están vigentes?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / (Mg) NOEMI BRAVO ARANIBAR

DNI: 10672520

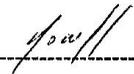
Especialidad del validador: Ing. Sr. TECNOLOGIA DE ALIMENTOS

15 de 08 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5: Base de Datos

N° PERSONAS	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO N° 01															VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO		SI = 1	NO = 0
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
4	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
5	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
6	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
7	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
9	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
10	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0
11	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0
12	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
15	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
16	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
18	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0

21	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
22	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
23	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
26	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
27	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1
33	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
34	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1
35	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
36	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0
37	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
40	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
41	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
42	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0
43	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0
44	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
45	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
46	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1
48	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0

77	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0
78	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0
79	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
80	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
81	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1
83	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
84	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
85	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0
86	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1
88	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
89	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
90	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0
91	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0
92	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0
93	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
94	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
95	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
96	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0
97	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
98	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
99	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
100	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
101	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0
102	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0
103	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1

133	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
135	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
137	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
138	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
139	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
140	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
141	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
142	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
143	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
144	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
145	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
146	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
148	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
149	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1
150	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
151	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1
152	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
153	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0

N° PERSONAS	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO N° 02																	VARIABLE SATISFACCION DE NECESIDADES		SI=1		NO=0	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0		
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1		
3	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1		
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1		
5	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1		
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1		
7	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1		
8	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1		
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1		
10	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1		
11	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1		
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1		
13	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0		
14	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1		
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1		
16	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1		
17	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1		
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1		
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1		
20	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0		
21	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1		
22	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0		
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1		
24	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1		
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1		

26	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
34	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0
35	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
36	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
39	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0
40	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0
41	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1
42	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1
43	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
44	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1
45	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1
46	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1
47	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1
48	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1
49	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
50	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1
51	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
52	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
53	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1

54	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
56	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
57	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1
58	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1
59	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0
60	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
61	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
62	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1
63	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
66	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0
67	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1
68	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
71	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0
72	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1
73	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
76	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1
77	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1
78	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
79	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1
80	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1
81	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1

82	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1
83	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1
84	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
85	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1
86	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
87	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
88	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
91	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
92	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1
93	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1
94	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
98	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
99	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
101	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1
102	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
104	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0
105	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1
107	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
108	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1

110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0
112	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
113	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
115	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
117	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1
118	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0
119	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
124	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
125	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0
126	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
127	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
128	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1
129	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
130	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0
131	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1
133	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1
134	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1
135	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
136	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
137	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0

138	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
139	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0
140	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
141	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
142	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
143	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
144	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
145	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
146	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
147	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
148	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
149	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
150	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1
151	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0
152	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1
153	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1

Anexo 6: Artículo Científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa
Qali Warma-Ate, 2017**

Roxana Ketty Lescano Panez

**Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Ate**

Resumen

El presente estudio se basó en la calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017. Teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Esta investigación fue un estudio de tipo correlacional con un diseño no experimental, transversal, aplicado a una muestra de 153 alumnos que representan a 254 alumnos del sexto grado de primaria del I.E. N° 1143 Domingo Faustino Sarmiento.

Obteniéndose entre sus conclusiones que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017, asimismo también existen relación significativa con las dimensiones de la calidad de servicio y las satisfacción de necesidades. Se recomendó que los Programas de Alimentación debieran de control la calidad y satisfacción aplicando las dimensiones de la calidad del servicio y satisfacción de necesidades.

Palabras Claves: Calidad del Servicio y Satisfacción de Necesidades.

Abstract

This study was based on Qali Warma-Ate, 2017. Qali Warma-Ate's general objective: To determine the relationship between quality of service and satisfaction of Qali Warma-Ate program needs, 2017.

This research was a correlational study with a non-experimental, transectional design, applied to a sample of 153 students that represent 254 students of the sixth grade of elementary school. N ° 1143 Domingo Faustino Sarmiento.

It is concluded that there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the needs of the Qali Warma-Ate program, 2017, as well as a significant relationship with the dimensions of quality of service and satisfaction of needs. It was recommended that Food Programs should control quality and satisfaction by applying the dimensions of quality of service and meeting needs

Key Words: Quality of Service and Satisfaction of Needs.

Introducción

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), se implementan los Programas Estratégicos, en torno a objetivos o resultados prioritarios para la superación de la pobreza y exclusión en el país siendo uno de ellos la nutrición y aprendizaje. En la modernización del estado permite establecer controles seguros a fin de conocer la magnitud que se desarrollan los programas, asimismo determinar si cumplen con los objetivos. Por ello es importante conocer y determinar el instrumento de control y así tener el grado de satisfacción de los beneficiarios siendo de mucha importancia para el país. En ese sentido se desarrollo la investigación, el cual se determino como problema de estudio ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?

Antecedentes del Problema

Campos (2015), el autor refirió en su tesis: “Diseño y evaluación del programa “Servalim feliz” en la satisfacción de estudiantes usuarios del servicio de alimentación de una Universidad privada de Lima” (p.1). El objetivo de la investigación es diseñar y evaluar el efecto del programa “Servalim feliz” en los diversos factores de cambio, que implican la percepción de la Calidad y pueden elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes usuarios del Servicio de Alimentación de una Universidad privada de Lima, 2015.(Campos ,2015, p.4)

Siendo los resultados: los ítems evaluados superan el 50% de puntuación con excepción uno del ítems de la información del menú cuya información es 46%. También se reporta como los mejores ítems evaluados, que detalló de acuerdo al orden de calificación 60% puntualidad en la hora de atención, limpieza, iluminación, trabajo con apariencia limpia, decoración, atención amable, menús saludables, temperatura de la comida y saludo del personal estos corresponden a la dimensión de calidad. Los ítems de menor puntaje escuchan sus pedidos, variedad de menús, presentación de plato, sabor de comida, rapidez de atención, calidad servida y atención de pedidos. (Campos, 2015, p.37)

Se concluyo que los resultados obtenidos en el diagnostico situacional permitieron observar un buen nivel de aceptación del servicio brindado, en comparación de otros datos, según referencias de diversos estudios en servicios de atención

universitarios. El estudio ha sido beneficioso para la administración y del personal de apoyo en la presentación del servido, debido a la disponibilidad actual de datos e información confiable, que ha permitido sentir mayor seguridad y confianza en el trabajo (Campos, 2015, p.38)

Montañez (2016), refirió en la tesis Manejo del programa Qali Warma en los centros educativos estatales del Distrito de Pucara- Huancayo año 2014, que su objetivo es “Describir cómo es el manejo del Programa Qali Warma en los Centros Educativos estatales del distrito de Pucara de la Provincia de Huancayo, región Junín.” (p.6), que concluye:

Se concluyo en la investigación que el trabajo del programa Qali Warma estudia desde la visión del componente alimentario, lo cual otorga una asistencia alimentaria apropiada durante la presencia de estudio escolar del año, las porciones que se les brinda a los estudiantes, alcanza para todos, también la cantidad es apropiada para satisfacer sus necesidades, alienta a brindar prácticas alimenticias saludables, los alumnos evitan la comida chatarra, eligen, valoran y utilizan los productos del lugar zona de manera variada. (Montañez, 2014, p.63)

Revisión de la literatura

Concepto de Calidad de Servicio.

La calidad de servicio por su esencia es una idea subjetiva, pues la calidad es lo que el usuario dice que es, y la calidad de un producto o servicio en específico es lo que el usuario observa que es.

Entender sobre la calidad de servicio, desde el punto de vista de los clientes, es la consecuencia de un proceso de evaluación, donde el consumidor compra sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. (Lloréns, 2005, p.201)

Dimensiones: Confiabilidad, Aseguramiento, Tangible, Empatía y Capacidad de respuesta.

Concepto de Satisfacción de necesidades

Pulido (2013), refirió en su libro de Administración por Calidad, que al satisfacer necesidades produce clientes satisfechos”. (p.136), por ello:

UDIMA (2013), refirió el término relativos a la calidad, que “el concepto de satisfacción del cliente, es la apreciación del usuario sobre el nivel en que se han cumplido sus requerimientos”. (p.3)

Dimensiones: Fin al que está destinado, Momento y lugar necesario, El costo justo y El producto que dure en el tiempo especificado

Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017?

Objetivo

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma - Ate, 2017.

Hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Metodología

Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo correlacional.

Diseño

Se eligió el diseño no experimental transversal.

Población, muestra y muestreo

La población y muestra del presente estudio conformada por 254 estudiantes del sexto grado de primaria de la I.E. Domingo Faustino Sarmiento N° 1143, del Distrito de Ate, el muestreo realizado fue de tipo probabilístico.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Se determinó el Alfa de Cronbach de Calidad de servicio = 0,753

Se determinó el Alfa de Cronbach de Satisfacción de necesidades = 0,787

Resultados

Análisis de la hipótesis general

Para el análisis de los datos se utilizó el Programa Estadístico SPSS (Programa Estadístico de Ciencias Sociales) versión 22.0 para Windows XP.

Tabla 1

Nivel variable calidad de servicio con el nivel variable satisfacción de necesidades

Nivel de Var X/ Calidad de Servicio	Nivel de Var Y/ Satisfacción de Necesidades			Total
	Deficiente	Regular	Bueno	
Bueno	0	11	76	87
Regular	5	31	16	52
Deficiente	7	5	2	14
Total	12	47	94	153

Tabla 2

Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,360 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	33,388	4	,000
Asociación lineal por lineal	27,672	1	,000
N° de casos válidos	153		

Significación: 5%

Por tanto como $p = 0.000 < 0.05$ entonces rechazamos la H_0 y concluimos que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Discusión

De acuerdo a los resultados se acepta H_1 de la hipótesis general, el cual indica que: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017. Esto guarda relación con la tesis de Campos (2015) que evaluó la calidad de servicio a fin de saber el nivel

de satisfacción por lo que concluyo en la tesis que los resultados obtenidos en el diagnóstico situacional permitieron observar un buen nivel de aceptación del servicio brindado, en comparación de otros datos, según referencias de diversos estudios en servicios de atención (Campos, 2015, p.38), por tanto la aplicación del estudio es adecuada para medir el grado de satisfacción de necesidades de los beneficiarios.

Conclusiones

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades del programa Qali Warma-Ate, 2017.

Referencias

Campos, M. Y. (2015), *Diseño y evaluación del Programa en la satisfacción de estudiantes usuarios del servicio de alimentación, de una Universidad privada de Lima, 2015* (Tesis para optar el título, no publicada). Ñaña. Universidad Peruana Unión.

Lloréns, F; Fuentes, M. (2005). *Gestión de la Calidad Empresarial*. España: Editorial Pirámide. Madrid.

Montañez, G; Turco, G. (2016). *Manejo del Programa Qali Warma en los Centros Educativos Estatales del Distrito de Pucara- Huancayo año 2014*. Recuperado el 15 de Julio de 2017 de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/950>

Pulido, S. (2013). *Administración por Calidad un modelo de calidad para las empresas*. México: Editorial Lumisa. México DF

Universidad a Distancia de Madrid-UDIMA, (2013). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Editorial: UDIMA .España. Madrid:

**Anexo 7: Declaración Jurada de Autoría y Autorización
para la Publicación del Artículo Científico
Carta de presentación de la Universidad César Vallejo y
Carta de respuesta de la institución**

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **ROXANA KETTY LESCANO PANEZ**, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 10600638, con el artículo titulado:

“Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma -Ate, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.


 Roxana Ketty Lescano Panez
 DNI: 10600638

Ate, 20 de diciembre del 2017



BODAS DE PLATA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

10 de julio de 2017.

Carta P. 53 – 2017 EPG – UCV ATE

Señor(a)

Sr. Jorge A. Polar Jara

Director de la I.E. N° 1143 Domingo Faustino Sarmiento

Institución Educativa N° 1143	
"Domingo F. Sarmiento"	
RESOLUCIÓN	
FECHA	19/07/2017
Exp. N°
Hora Firma

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LESCANO PANEZ ROXANA KETTY** identificada con DNI N.° 10600638 y código de matrícula N.° 7001026546; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Calidad de Servicio y Satisfacción de necesidades de un Programa de Servicio de Alimentación del estado, año 2017"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



[Firma]
 Mg. Oscar Luis Chaca Ramos
 Secretario Académico – ATE
 Universidad César Vallejo



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Cambio de título de
Tesis (Postgrado)

ESCUELA DE POSGRADO

ATENCIÓN:

(Nombre del responsable de la oficina)

Roxana Ketty Lescano Páez con DNI N° 10600638
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Calle 20 Mz F-1 Lt. 08 Urb. Terrazas - Jurigando
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2016 I. del programa: Maestría en
(Promoción) (Nombre del programa)

Gestión Pública identificado con el código de matrícula N° 7001026546
(Código de alumno)

de la Escuela de Postgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Que siendo importante continuar con la investigación y así
obtener el grado de Magister, ^(Explique con claridad) solicite el cambio de Título
de tesis a presentar, siendo: Calidad de Servicio y Satisfacción
de necesidades del Programa Gali Warma - Ate, 2017.

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 11 de Agosto de 2017

[Firma manuscrita]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

a. Voucher de pago

b. Formulario de Cambio de título Tesis

c.

d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 958 938579

Email: h.proxan@hotmail.com

16/07/17
14:21
[Firma]

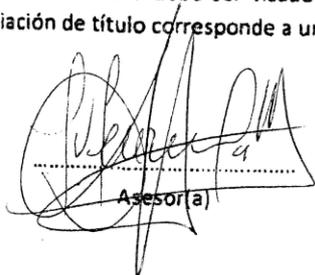


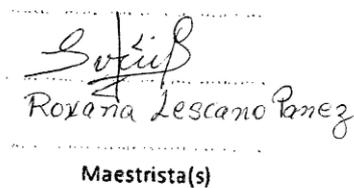
ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**MODIFICACIÓN O CAMBIO
DE TÍTULO DE PROYECTO Y/O TESIS**

Título Nuevo	Calidad de Servicio y Satisfacción de Necesidades del Programa Qali Warma - Ate, 2017
Título Anterior	Calidad de Servicio y Satisfacción de Necesidades de un Programa de Servicio de Alimentación del Estado, año 2017
Autor(es)	Roxana Ketty, Lescano Páñez
Asesor(a)	Valenzuela Moncada, Carolina
MENCIÓN :	Gestión Pública
El Asesor(a) debe sustentar el motivo de la modificación o cambio	Por accesibilidad a la información y pertinencia con el trabajo.

*** Este formato debe ser visado (sellado) por el área de investigación quien especificará si la variación de título corresponde a una modificación o cambio del título del trabajo de investigación.


Asesor(a)


Roxana Lescano Páñez
Maestriza(s)

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

20 de Julio de 2017

Carta N° 017 - 2017-MINEDU-DFS

Señor

Oscar Luis Chaca Ramos

Secretario Académico – Ate UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Referencia:

Carta P. 54-2017 EPG-UCV ATE

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de brindarle la respuesta a la carta de la referencia de fecha 19 de julio de 2017, mediante el cual solicita que se le otorgue el permiso y las facilidades a la estudiante Lescano Panez Roxana Ketty del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, con el fin de desarrollar su trabajo de investigación en la institución que represento.

De lo solicitado en la carta, se le otorga el permiso y las facilidades que requiere la estudiante mencionada, con el fin de que realice la investigación, siendo de interés para el servicio del programa de alimentación que se beneficia esta Institución Educativa.

Sin otro particular me despido.

Atentamente,



JORGE A. POLAR JARA
DIRECTOR
C. MOD. SIP 1007106486

20/07/17
11:20
L. Jara

Anexo 8: Fiabilidad

Análisis de fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	19

Matriz de correlaciones inter-elementos

	VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_01	VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_02	VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_03	VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_04	VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_06	VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_07	VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_08	VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_09	VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_10
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_01	1,000	,263	-,036	,228	-,032	-,043	,056	,102	-,050
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_02	,263	1,000	-,137	,116	-,122	-,037	,003	-,097	,154
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_03	-,036	-,137	1,000	,253	,166	,272	-,178	,236	,386
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_04	,228	,116	,253	1,000	,468	,399	-,045	,149	,098
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_06	-,032	-,122	,166	,468	1,000	,531	,111	-,052	,278
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_07	-,043	-,037	,272	,399	,531	1,000	,024	,081	,148
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_08	,056	,003	-,178	-,045	,116	,024	1,000	-,034	-,057
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_09	,102	-,097	,236	,149	-,052	,081	-,034	1,000	-,036
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_10	-,050	,154	,386	,098	,268	,148	-,057	-,036	1,000
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_11	-,036	,011	,133	,116	-,074	,272	-,024	,000	,051
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_12	-,040	,259	,107	-,049	-,082	-,111	,134	-,065	,488
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_13	-,027	,273	-,064	,054	-,056	-,076	,099	-,120	,336
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_14	-,102	,097	,354	,298	,052	,122	-,050	,282	,127
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_15	-,050	,039	-,116	,203	-,103	,148	-,057	,055	,097
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_16	-,083	,026	,308	,347	,107	,199	,034	,272	,408
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_17	,099	,050	,228	,133	-,061	,071	,065	,065	,134
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_18	,293	,017	-,123	,070	,246	,127	-,035	,000	-,047
VarX/Calidad_Servicio/Pregunta_19	,112	,108	,259	,271	,230	,212	,008	,278	,091

VarX/Calidad _Servicio/Pregun ta_11	VarX/Calidad Servicio/Pregun ta_12	VarX/Calidad _Servicio/Pregun ta_13	VarX/Calid ad_Servici o/Pregunta _14	VarX/Calid ad_Servici o/Pregunta _15	VarX/Calid ad_Servici o/Pregunta _16	VarX/Calid ad_Servici o/Pregunta _17	VarX/Calid ad_Servici o/Pregunta _18	VarX/Calidad _Servicio/Pregun ta_19
-,036	-,040	-,027	-,102	-,050	-,083	,099	,293	,112
,011	,259	,273	,097	,039	,026	,050	,017	,108
,133	,107	-,064	,354	-,116	,308	,228	-,123	,259
,116	-,049	,054	,298	,203	,347	,133	,070	,271
-,074	-,082	-,056	,052	-,103	,107	-,061	,246	,230
,272	-,111	-,076	,122	,148	,199	,071	,127	,212
-,024	,144	,099	-,050	-,057	,034	,065	-,035	,008
,000	-,065	-,120	,282	,055	,272	,065	,000	,278
,051	,488	,336	,127	,097	,408	,134	-,047	,091
1,000	,107	,212	,000	,219	,058	,228	-,123	-,089
,107	1,000	,436	,174	,026	,363	,252	,011	,072
,212	,436	1,000	-,030	,124	,012	,023	-,094	,050
,000	,174	-,030	1,000	,127	,476	,323	,000	,354
,219	,026	,124	,127	1,000	,312	,134	-,171	,001
,058	,363	,012	,476	,312	1,000	,321	-,007	,330
,228	,252	,023	,323	,134	,321	1,000	-,013	,054
-,123	,011	-,094	,000	-,171	-,007	-,013	1,000	,297
-,089	,072	,050	,354	,001	,330	,054	,297	1,000

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

C:\Users\ADM100\Desktop\Tesis_Jueves2\roxanaTesis_Trabajo\Dato_Roxana.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

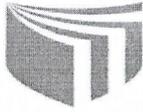
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	21

Matriz de correlaciones inter-elementos

	VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_01	VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_02	VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_03	VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_04	VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_05	VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_06	VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_07	VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_08	VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_09	VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_10
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_01	1,000	,416	,239	,416	-,134	,115	-,038	,142	,010	,207
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_02	,416	1,000	,175	,244	-,048	,466	-,116	,194	,284	,208
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_03	,239	,175	1,000	-,089	-,032	-,050	,392	,163	,202	,139
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_04	,416	,244	-,089	1,000	-,183	,278	-,003	,329	-,007	,077
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_05	-,134	-,048	-,032	-,183	1,000	-,103	-,082	,069	,128	-,230
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_06	,115	,466	-,050	,278	-,103	1,000	-,128	,432	,150	,447
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_07	-,038	-,116	,392	-,003	-,082	-,128	1,000	-,024	-,079	,035
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_08	,142	,194	,163	,329	,069	,432	-,024	1,000	,239	,404
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_09	,010	,284	,202	-,007	,128	,150	-,079	,239	1,000	,136
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_10	,207	,208	,139	,077	-,230	,447	,035	,404	,136	1,000
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_11	,010	,284	-,077	,066	-,015	,349	,040	,096	,232	,413
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_12	,088	,236	,293	,326	-,109	,323	,159	,381	,308	,132
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_13	,093	,127	,022	-,061	,046	,071	,057	,136	,110	,160
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_14	-,082	,128	-,047	,326	,099	,121	-,119	,102	,291	-,054
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_15	,090	,337	-,065	,337	-,134	,548	-,167	,297	,178	,207
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_16	-,021	-,175	,089	-,107	,048	-,278	-,109	-,126	-,066	-,077
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_17	-,024	-,228	-,131	-,228	,116	-,063	-,121	-,227	-,166	-,010
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_18	,363	,416	-,065	,179	-,134	,115	-,167	,064	,178	,132
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_19	,199	,388	,210	,388	-,152	,370	,173	,270	,258	,100
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_20	,221	,446	-,040	,334	-,082	,180	-,102	,197	,278	-,072
VarY/Satisf accion_Necesidades/Pregunta_21	,362	,371	,277	,197	,055	,175	,140	,080	,087	,338

VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_11	VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_12	VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_13	VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_14	VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_15	VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_16	VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_17	VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_18	VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_19	VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_20	VarY/Satisfaccion_Necesidades/Pregunta_21
,010	,088	,093	-,082	,090	-,021	-,024	,363	,199	,221	,362
,284	,236	,127	,128	,337	-,175	-,228	,416	,388	,446	,371
-,077	,293	,022	-,047	-,065	,089	-,131	-,065	,210	-,040	,277
,066	,326	-,061	,326	,337	-,107	-,228	,179	,388	,334	,197
-,015	-,109	,046	,099	-,134	,048	,116	-,134	-,152	-,082	,055
,349	,323	,071	,121	,548	-,278	-,063	,115	,370	,180	,175
,040	,159	,057	-,119	-,167	-,109	-,121	-,167	,173	-,102	,140
,096	,381	,136	,102	,297	-,126	-,227	,064	,270	,197	,080
,232	,308	,110	,291	,178	-,066	-,166	,178	,258	,278	,087
,413	,132	,160	-,054	,207	-,077	-,010	,132	,100	-,072	,338
1,000	,022	,110	,291	,428	-,139	-,097	,178	,179	-,079	,271
,022	1,000	,076	,100	,191	-,146	-,105	-,016	,425	,159	,149
,110	,076	1,000	-,204	,093	-,127	,008	,093	,106	,057	,080
,291	,100	-,204	1,000	,259	-,128	-,299	,032	,097	,204	-,044
,428	,191	,093	,259	1,000	-,337	-,249	,181	,284	,091	,163
-,139	-,146	-,127	-,118	-,337	1,000	,228	-,021	-,240	-,109	-,024
-,097	-,105	,008	-,259	-,249	,228	1,000	-,024	-,203	-,228	,020
,178	-,016	,093	,032	,181	-,021	-,024	1,000	,199	-,038	,163
,179	,425	,106	,077	,284	-,240	-,203	,199	1,000	,052	,385
-,079	,159	,057	,214	,091	-,109	-,228	-,038	,052	1,000	-,144
,271	,149	,080	-,040	,163	-,024	,020	,163	,385	-,144	1,000



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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
Lescano Panez, Roxana Ketty
D.N.I. : 10600638
Domicilio : Calle 20 Mz F-1 Lt. 08 Urb. Terraz - Lurigancho
Teléfono : Fijo : Móvil 958938579
E-mail : lproxan@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[] Tesis de Post Grado
[X] Maestría [] Doctorado
Grado : Maestra en Gestión Pública
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es):
Lescano Panez, Roxana Ketty
Título de la tesis:
Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma - Ate, 2017
Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Ate, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 19 de Abril de 2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma - Ate, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Roxana Ketty Lescano Panez

ASESOR:

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

LIMA - PERÚ

2017



Vº Bº PARA EMPASTADO

[Signature]
Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.
04/04/2018

OBSERVACIONES:

- ① PRESENTAR FIGURAS A COLOR
- ② NO VA RESOLUCION, ACTA NI DICTAMEN
- ③ LEVANTAR OBSERVACIONES Y EMPASTAR.

[Signature]
Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.
04/04/2018



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dra. Carolina Valenzuela Moncada, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SAISFACCIÓN DE NECESIDADES DEL PROGRAMA QALIWARMA - ATE, 2017" del estudiante **LESCANO PANEZ ROXANA KETTY**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de octubre del 2017

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

DNI: 06926623



Calidad del Servicio y Satisfacción de Necesidades del Programa Qali Warma -Ate, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Roxana Ketty Lescano Panez

ASESOR:

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Resumen de contenidos

22 %

1	Empleo de recursos	12 %
2	Intervención	3 %
3	Intervención	1 %
4	Empleo de recursos	1 %
5	Intervención	1 %
6	Intervención	1 %
7	Intervención	<1 %
8	Intervención	<1 %
9	Intervención	<1 %
10	Intervención	<1 %
11	Intervención	<1 %
12	Intervención	<1 %
13	Intervención	<1 %

Carolina Valenzuela M.
Dra. Carolina Valenzuela M.