



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali
Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Zenaída Yossi, Martel Taquío

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima- Perú

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): MARTEL TAQUIO, ZENAEIDA YOSSI

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA QALI WARMA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL 02 - LIMA, 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 5:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Edwin Alberto Martínez López

Firma:

SECRETARIO: Dr. Lip Licham, Cruz Antonio

Firma:

VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría:

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- DPA

- Cambiar tipo de investigación o aplicada.

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño a mis seres queridos que son mi fuente de motivación, porque cada vez que los veo, me inspiran a superarme cada día más, por ser siempre mi apoyo y el soporte para mi desarrollo y logro de objetivos a nivel personal y profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la fuerza e iluminarme cada día, porque guía el destino de mi vida.

A mis padre, mi madre por darme la vida, que gracias a ello tengo estos logros.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de cumplir con uno de mis mayores sueños profesionales, que es mi perfeccionamiento laboral y el desarrollo de mis capacidades profesionales en este mundo tan competitivo de la gestión pública.

Al Dr. Felipe Guizado Oscoco, que con su conocimiento supo encaminarme en este largo recorrido que requiere la investigación científica.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Zenaida Yossi, Martel Taquio, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43984097, con la tesis titulada: "Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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.

Los Olivos 08 de enero del 2019.

Firma.....
Zenaeida Yossi, Martel Taquio
DNI: 43984097

Presentación

Señores miembros del jurado,

En estricto cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública presento a ustedes mi tesis titulada “Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Este informe consta de siete capítulos, los cuales se detalla a continuación:

El capítulo I: es la introducción, en la cual se consigna la realidad problemática, antecedentes, teorías, formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos. El Capítulo II: comprende el método, conformada por el diseño de la investigación, variables, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos y aspectos éticos. El capítulo III: describe los resultados. El Capítulo IV: abarca la discusión de los resultados. En el Capítulo V: está dedicado a las conclusiones. En el Capítulo VI: se encuentran las recomendaciones. Por último, el Capítulo VII: hace referencia a las fuentes bibliográficas, en las cuales se especifican las fuentes de consulta utilizadas en este estudio.

Los resultados obtenidos son trascendentes por que permiten comprender cuál es la percepción que tienen los usuarios del programa Qali Warma y cuál es el nivel de satisfacción que tienen con el desarrollo de este programa.

Señores miembros del Jurado espero que este informe cumpla con sus exigencias y logre su aprobación.

El autor

Índice

	pág.
Páginas preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstrac	xiii
I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Trabajos previos internacionales	17
1.2.2. Trabajos previos nacionales	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	32
1.4.1. Problema general	32
1.4.2. Problemas específicos	33
1.5. Justificación del estudio	34
1.5.1. Justificación teórica	34
1.5.2. Justificación practica	34
1.5.3. Justificación metodológica	34
1.6. Hipótesis	35
1.6.1. Hipótesis general	35
1.6.2. Hipótesis específicas	35
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivo general	36

1.7.2. Objetivos específicos	36
II. Método	37
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables, operacionalización	40
2.2.1. Variable 1	40
2.2.2. Variable 2	40
2.2.3. Operacionalización de variables	41
2.3. Población y muestra	42
2.3.1. Población	43
2.3.2. Muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiability	46
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.4.2. Validez y confiabilidad	49
2.5. Métodos de análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	52
III. Resultados	54
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	81
VI. Recomendaciones	83
VII. Referencias	85
ANEXOS	88
Anexo 1: Matriz de consistencia	89
Anexo 2: Instrumentos	92
Anexo 3: Base de Batos prueba piloto	94
Anexo 4: Resultados prueba Alfa	96
Anexo 5: Certificado de Validación	100
Anexo 6: Autorización de aplicación de instrumentos	112
Anexo 7: Base de datos de la muestra	114
Anexo 8: Evidencias	122

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad percibida	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	42
Tabla 3	Distribución poblacional de los padres de familia del nivel primaria, 2018	43
Tabla 4	Distribución muestral de los padres de familia del nivel primaria, 2018	45
Tabla 5	Ficha técnica del instrumento para percepción de la calidad	48
Tabla 6	Ficha técnica del instrumento para medir satisfacción del usuario	48
Tabla 7	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre percepción de la calidad	49
Tabla 8	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre satisfacción del usuario	49
Tabla 9	Niveles de confiabilidad del instrumento	51
Tabla 10	Niveles según porcentajes de la variable calidad percibida	55
Tabla 11	Niveles según porcentajes de la dimensión elementos tangibles	56
Tabla 12	Niveles según porcentajes de la dimensión fiabilidad	57
Tabla 13	Niveles según porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta	58
Tabla 14	Niveles según porcentajes de la dimensión seguridad	59
Tabla 15	Niveles según porcentajes de la dimensión empatía	60
Tabla 16	Niveles según porcentajes de la variable satisfacción del usuario	61
Tabla 17	Niveles según porcentajes de la dimensión valor percibido	62
Tabla 18	Niveles según porcentajes de la dimensión confianza	63
Tabla 19	Niveles según porcentajes de la dimensión expectativas	64

Tabla 20	Prueba de correlación entre las variables calidad percibida (V1) y satisfacción del usuario (V2), según Spearman.	65
Tabla 21	Prueba de correlación entre la dimensión elementos tangibles (D1) y la variable satisfacción del usuario (V2), según Spearman.	66
Tabla 22	Prueba de correlación entre la dimensión fiabilidad (D2) y la variable satisfacción del usuario (V2), según Spearman.	67
Tabla 23	Prueba de correlación entre la dimensión capacidad de respuesta (D3) y la variable satisfacción del usuario (V2), según Spearman.	68
Tabla 24	Prueba de correlación entre la dimensión seguridad (D4) y la variable satisfacción del usuario (V2), según Spearman.	69
Tabla 25	Prueba de correlación entre la dimensión empatía (D5) y la variable satisfacción del usuario (V2), según Spearman	70

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Porcentajes de la variable calidad percibida	55
Figura 2. Porcentajes de la dimensión elementos tangibles	56
Figura 3. Porcentajes de la dimensión fiabilidad	57
Figura 4. Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta	58
Figura 5. Porcentajes de la dimensión seguridad	59
Figura 6. Porcentajes de la dimensión empatía	60
Figura 7. Porcentajes de la variable satisfacción del usuario	61
Figura 8. Porcentajes de la dimensión valor percibido	62
Figura 9. Porcentajes de la dimensión confianza	63
Figura 10. Porcentajes de la dimensión expectativas	64

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito central determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

El método utilizado corresponde al hipotético – deductivo. La Investigación fue enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es básica, de nivel correlacional, y con diseño No experimental – correlacional. La población estuvo conformada por 1245 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, de donde se seleccionó la muestra de tipo probabilístico, quedando conformada por 294 unidades de análisis. La recolección de datos se realizó a través de dos cuestionarios validados por criterio de jueces y sometidos a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, recolectando datos a partir del desarrollo de una prueba piloto.

Los datos recolectados permitieron contar con las evidencias suficientes para determinar que existe relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Palabras clave: Calidad Percibida, Satisfacción, Usuario.

Abstract

The main purpose of this research was to determine the relationship between the perceived quality and consumer satisfaction of the Qali Warma Program in the educational institutions Augusto Salazar Bondy and Miguel Grau Seminar of the UGEL 02 in San Martin de Porras - Lima, 2018.

The method used corresponds to the hypothetical - deductive. The investigation was a quantitative approach. The type of research is basic, correlational level, and with no experimental - correlational design. The population was conformed by 1245 parents of the educational institutions Augusto Salazar Bondy and Admiral Miguel Grau Seminar of the UGEL 02 in San Martin de Porras - Lima, from where the sample of probabilistic type was selected, being conformed by 294 units of analysis . The data collection was carried out through two questionnaires validated by the judges' criteria and submitted to the Cronbach's Alfa reliability test, collecting data from the development of a pilot test.

The data collected allowed us to have enough evidence to determine that there is a relationship between the perceived quality and consumer satisfaction of the Qali Warma Program in the educational institutions Augusto Salazar Bondy and Miguel Grau Seminar of the UGEL 02 in San Martin de Porras - Lima, 2018

Keywords: Perceived Quality, Satisfaction, Consumer.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, están en vigencia una serie de programas sociales que buscan atender a los estudiantes que se encuentran en la etapa de la primera infancia, niños y adolescentes. Estos programas sociales son gestionados por los gobiernos de turno con la finalidad de poder mejorar su calidad de vida y de manera muy especial su calidad alimenticia, evitando de este modo la desnutrición y la presencia de la anemia que tanto daño ha causado a los niños y niñas de los países en vías de desarrollo y que se ve reflejado en su rendimiento académico.

Según señala un estudio de la Universidad de Católica de Valencia (2017) sobre la desnutrición:

En la actualidad observamos una leve tendencia superadora con relación a veinte años atrás. Aproximadamente 100 millones de individuos han conseguido superar este mal. Aunque, alrededor de 795 millones de sujetos a nivel mundial no cuentan con la suficiente cantidad de alimentos para disfrutar de una vida saludable y activa. Eso significa casi uno de cada nueve personas.

Según el informe, se puede apreciar que el índice de desnutrición en el mundo aun es elevado y por ende la gran mayoría de países presenta problemas estructurales en los logros de aprendizaje de los niños y niñas de educación básica. Por lo que, los diferentes países se han comprometido a brindar prioritariamente la atención a estos estudiantes desarrollando programas asistenciales, sin embargo, en cuanto a la gestión que se efectúa a nivel gubernamental para lograr complacer las exigencias de los usuarios parece ser insuficiente ya que, existen serias deficiencias en el desarrollo de los programas que terminan afectado seriamente su sostenibilidad porque son percibidos como programas escasos de criterios de calidad y que solo buscan cumplir a toda costa con el compromiso asumido por el país ante entidades extranjeras como la UNESCO y el Banco Mundial.

A nivel nacional, en el Perú durante muchos años los diversos gobiernos de turno implementaron programas asistenciales de alimentos que se distribuían en

las escuelas públicas, ello en la búsqueda de brindar atención a los escolares, ya que, la alimentación resulta ser básica para el desarrollo pleno de las capacidades de los estudiantes y sobre todo en aquellos que presentan un bajo nivel de rendimiento académico.

Bajo esta perspectiva en los años 80 se implementó el programa “Vaso de Leche”, que atendía a miles de niños y niñas en la ciudad de Lima y que era percibido por los usuarios y/o usuarios como uno de los mejores programas de Asistencia Alimentaria, logrando satisfacer las exigencias de los padres y escolares de esa época. También se fundó por aquellos años el PRONAA, (Programa Nacional de Asistencia Alimentaria) que resultó tener muchos cuestionamientos en cuanto a la calidad de sus productos y generó la protesta de miles de padres de familia debido a que los alimentos que se entregaba a través de este programa causaban problemas en la salud de las personas, llegando incluso a tener consecuencias fatales.

Hacia los años 90, la asistencia alimentaria busca atender exclusivamente al sector educativo, en especial al nivel de educación primaria y se crea en el año 2012 el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, bajo el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS. Lamentablemente, este programa actualmente ha presentado una serie de deficiencias en cuanto a la calidad de los alimentos que se entregan que, en diversas ocasiones, padres de familia y comunidad en general han protestado por el mal estado de los alimentos y el bajo nivel de satisfacción que genera en los miles de niños y niñas en edad escolar.

A nivel local, en las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario que pertenecen a la Unidad de Gestión Educativa Local 02 de Lima, la calidad que se percibe de los productos entregados por Qali Warma a los estudiantes del nivel primaria, es negativa y esto hace común encontrar los productos desechados por los niños y niñas, en los patios o afueras de las instituciones y cuando alimento es llevado a casa por los escolares, termina siendo consumido por las mascotas o simplemente desechado a la basura. El padre de familia no confía en la calidad de los alimentos, aun cuando hay una etiqueta

que detalla de manera clara la composición del alimento, no resulta creíble para los padres y temen que se afecte la salud de sus hijos, obligándolos a que no consuman el alimento. Los padres y estudiantes no están satisfechos con el tipo de producto que el Estado distribuye a través de este programa. Por todo ello se hace necesario llevar a cabo un estudio que permita conocer ¿Cuál es la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario en el Programa Qali Warma? Lo que sin duda permitirá conocer cuáles son esas razones ligadas a la escasa percepción de calidad que tienen los padres sobre los alimentos que se entrega a través de Qali Warma y porque no terminan satisfaciendo las necesidades de los estudiantes.

1.2. Trabajos previos

Con el propósito de facilitar la comprensión acerca del problema de estudio se ha realizado la exploración de trabajos efectuados en otros países, en el nuestro y a nivel local. Dentro de los que se puede destacar:

Trabajos previos internacionales

Carrera (2016), en su investigación sobre *Evaluación del servicio de atención de clientes especiales de la Empresa Eléctrica Santa Elena*, para optar el grado de Maestro por la Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador, planteó como objetivo elaborar un diagnóstico del grado de satisfacción que poseen los clientes especiales con el servicio de atención al cliente para mejorar procesos de la empresa eléctrica unidad de negocio Santa Elena. Utilizó la investigación de tipo básica, correspondiente al nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo y cualitativo; de diseño: no experimental: transversal. La población estuvo formada por el conjunto poblacional representado por clientes especiales ubicados en el cantón La Libertad, la muestra por 59 clientes especiales y el muestreo correspondió al no probabilístico. Las técnicas que utilizó fueron la encuesta, la observación, y las herramientas de recopilación de información fueron los cuestionarios, los mismos que estuvieron debidamente validados mediante la prueba de SERVQUAL. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) falta de instalaciones atractivas y cómodas, carencia de atención personalizada y demora en la atención de reclamos y (b) se desarrollaron mejoras en el mismo

complementados con la tecnología de información como es la herramienta BPM y el módulo de atención de reclamos.

Loza (2015) en su investigación sobre *Calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital materno infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014* para optar el grado de Maestro en enfermería por la Universidad Adventista de Bolivia, planteó como objetivo analizar la calidad de atención en el servicio de emergencias del materno infantil Germán Urquidí. Empleó el tipo de investigación básica, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo; diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 82 pacientes seleccionados en forma aleatoria y 6 profesionales que trabajan en el servicio. Las técnicas que empleó fueron encuesta, observación, entrevista; y las herramientas para el recojo de información fueron el cuestionario, la guía de observación y guía de entrevista, las mismas que estuvieron validadas oportunamente mediante el juicio de expertos y demostrada su fiabilidad mediante el Quality Assurance Indicators Development Group. Llegó a las conclusiones: (a) los usuarios externos expresan que la infraestructura es adecuada y las condiciones higiénicas un problema que interfiere en la comodidad del servicio de emergencias afectando la calidad de atención, (b) los usuarios que consultan al servicio de emergencias proceden en su mayoría del área rural que tardan entre 30 min y una hora en llegar y no reciben atención de primer nivel, pero el 100% de usuarios percibe que los médicos están capacitados para atender su problema de salud y (c) la demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir atención del médico, lo que genera atraso y abandono del proceso asistencial.

Márquez y Ortega (2017) en su artículo llamado *Percepción social del servicio de agua potable en el Municipio de Xalapa, Veracruz, México*, plantearon como objetivo la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad, empleando un tipo de investigación básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño experimental. La población se conformó por beneficiarios del servicio de agua potable de la localidad Veracruzina, la muestra constituida por consumidores del Municipio de Xalapa, la investigación se llevó a cabo se a través del cuestionario de diseño transversal, con carácter descriptivo, la técnica empleada fue la encuesta

verbal. Concluyendo que: (a) la información necesaria acerca de la apreciación de la población en cuanto a los criterios del conocimiento y actitud que poseen los usuarios con respecto a un servicio específico, (b) se mostró el punto de vista de la mayoría de los beneficiarios, con lo cual se efectuó un diagnóstico sobre el servicio de agua potable y (c) se identificó el nivel de aceptación que le brindan a esta organización y también se consiguió contar con los datos necesarios para el planteamiento de las sugerencias en los rubros del servicio que los beneficiarios creen que son vulnerables.

Villagarcía, Delgadillo, Argüello y González (2017) en su artículo llamado *Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM*, Villahermosa, México, propusieron como objetivo conocer la perspectiva de los derechohabientes relacionado con la calidad en el servicio de salud que proporciona el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM). Utilizó la investigación de tipo básica, correspondiente al nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue no experimental: transversal. La población se conformó por 1'013,850 derechohabientes, de los cuales 340,018 corresponden a servidores públicos activos, 34,598 a pensionados y pensionistas, y 639,234 a dependientes económicos, la muestra por 355 personas que tenían al menos un año con el beneficio asistencial dentro de los 10 diferentes centros del Instituto ISSEMyM y el muestreo fue de tipo probabilístico. Las técnicas que emplearon fueron encuesta, entrevista, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios y guía de entrevista. Arribando a conclusiones como: (a) se han realizado las operaciones necesarias para obtener una apreciación favorable por sus beneficiarios, (b) no demuestra contrariedades que mermen la apreciación de la calidad, por el contrario, la evaluación tiene una disposición objetiva y c) es posible mejorar las condiciones con las que en la actualidad se brinda la prestación, compitiendo en interposiciones respecto al trato, la comunicación y la organización.

Barahona (2017), en su estudio acerca del *Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Quevedo* con el fin de obtener la mención

Maestro, en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES, Ambato, Ecuador, propuso como objetivo operativizar el plan estratégico de la calidad de atención, para incrementar la satisfacción del beneficiario del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús. Empleó el tipo de investigación básica, descriptiva y explicativa, con enfoque paradigmático positivista, cuantitativo; con diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por trabajadores de salud (35 usuarios internos) y las 3968 beneficiarias externas del servicio de gineco obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la localidad de Quevedo, la muestra compuesta por 235 beneficiarias y el muestreo correspondió al tipo no probabilístico. Las técnicas que utilizó fueron la encuesta, la observación y los mecanismos para el recojo de información fue el cuestionario, debidamente validado mediante SERVPERF reformado por el centro obstétrico. Se arribó a las conclusiones siguientes: (a) la capacidad física del servicio es muy poca en comparación con la gran demanda de beneficiarios de este servicio, (b) la abundante demanda de usuarios en este servicio se debe a que se recepciona beneficiarios autoreferidos de centros médicos colindantes que pertenecen a otras jurisdicciones y (c) Para dar solución de este problemática se considera de suma importancia poner en marcha un planeamiento estratégico organizacional.

Trabajos previos nacionales

Nolazco (2017) en su tesis, *el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, 2016* en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco. Para obtener la maestría. El objetivo fue determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016. El tipo de investigación fue aplicado, correspondiente al diseño no experimental, transversal relacional. La población lo conformaron 363 colegios beneficiarios de Qali Warma. La muestra quedo establecida por 46 instituciones educativas. Se aplicó dos cuestionarios para recolectar datos los cuales se validaron por juicios de expertos y sometidos a confiabilidad a través de alfa de Cronbach. Las conclusiones fueron: a) preexiste en la institución un muestrario regular relacionado con la satisfacción de los beneficiarios por Qali Warma pues como se demuestra, el 38.12% de los encuestados tienen conciencia de que no hay una preocupación por el incremento de quejas y los problemas de eficacia y un 41.43% están

satisfechos con la preocupación de las quejas y los problemas de eficacia. b) los encuestados opinan mayormente, 56,3% sentirse descontentos con la labor de los funcionarios y empleados relacionados con el aspecto de la responsabilidad, sin embargo le dan una calificación más óptima de un 32,5% con relación al nivel de satisfacción del usuario. c) el valor de $Rho = 0,019$ y $p = 0,514$ indican que no existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.

Ajito (2017) en su investigación denominada *Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma fundamentado en la percepción de los actores del programa de 4 entidades educativas del distrito de Breña*. En la Pontificia Universidad Católica del Perú. Para alcanzar el grado de Maestría. El propósito era determinar la correspondencia los factores que contribuyen o limitan la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que se entrega en el Programa Qali Warma. El tipo de investigación fue aplicado, con un enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional. La muestra de estudio fue censal, constituida por 37 padres de familia, 8 integrantes del CAE y 01 distribuidor. Se recolecto información aplicando una ficha de entrevista, validada por jueces y prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach. Los deducciones concluyen que: a) un 60% que equivale a más de 22 padres de familia entrevistados tenían conocimiento que sus hijos eran beneficiados con leche, pan y huevo sancochado, no obstante, solamente entre el 10 al 14% que equivale a 4 5 padres de familia entrevistados, sabían que se repartía leche con cereales y panes con aceituna. Los padres de familia muestran una deficiencia en lo referido al conocimiento específico de los productos que reciben sus hijos. b) el 56,7% que equivalente a 21 padres de familia afirman que existe una variación en los productos que se entrega lo que contribuye a la aceptación de los alimentos recibidos.

Chinchay (2014) en su tesis, *Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014*. En la Universidad Cesar Vallejo, con el fin de optar el grado de

Magister. Su objetivo fue determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja. El tipo de estudio fue descriptivo, cuantitativo, con un diseño no experimental - correlacional, se empleó como herramienta de recopilación de información a la encuesta y como material un cuestionario aprobado por peritos expertos y con la confiabilidad de prueba piloto y Alfa de Cronbach. La muestra de este estudio estuvo compuesta por 312 beneficiarios. Las conclusiones fueron: a) la calidad de atención en los servicios de hospitalización el 89.7 % es óptima, el 10.3% es deficiente. Mostrando satisfacción el 85.3 % y el 14.7 % se mostró insatisfecho con la atención recibida. b) se demostró a través de la prueba Chi Cuadrado que son variables que se hallan estadísticamente interrelacionadas puesto que el valor de la significancia de la prueba es inferior 0.05

1.3. Teorías relacionadas al tema

Definición de calidad percibida

Kotler y Armstrong (2003, p. 28) se refirió a que “es la calidad que un usuario cree que tiene un producto, la cual que puede o no coincidir con la calidad objetiva, ya que tiene que ver con la percepción, un criterio completamente subjetivo”.

Para Medina y Medina (2011) se considera que:

La calidad percibida es una definición más abstracta que el de una característica intrínseco o extrínseco de un producto. Es entendida como la apreciación del cliente con relación a la excelencia o supremacía total de un producto o servicio, como resultado de la incompatibilidad entre las expectativas de los clientes y sus apreciaciones acerca del bien o servicio admitido. Esta clasificación de la calidad tiene sus alcances más allá de la meramente técnica al mostrar una apariencia externa y centralizarse en las percepciones o apreciaciones de los clientes, verdaderos peritos de la calidad. Por lo tanto, el cliente se convierte en el protagonista, en el componente central indispensable para la nueva noción de la calidad.

En conformidad con lo mencionado por los autores, se entiende que en la apreciación de la calidad, esta es la apreciación directa que hace el usuario al recibir un bien o servicio. Sin embargo, no se espera que siempre éste tenga una percepción positiva ya que dependerá de las exigencias de cada uno en el nivel de satisfacción que demuestren.

Araujo et al. (2010) señaló que la calidad percibida es entendida como la percepción que el usuario hace respecto de un bien o servicio, por lo que resulta siendo indispensable su juicio crítico. Por tanto, incrementar la calidad percibida incluye orientarse de manera directa con los usuarios, saber sus necesidades y adecuar el servicio a éstas.

Una vez más se destaca la importancia de la calidad entendida como la apreciación que hace el usuario en función al grado de satisfacción que le provea el servicio recibido.

Enfoques de calidad

Calidad basada en el servicio

Para Ruiz y Olalla (2011) el servicio “es una expresión amplia que tiene la capacidad de incluir una diversidad de significados. Se entiende por servicio a “todos los servicios o prestaciones de tipo cuantitativo o cualitativo que va junto a la prestación principal, ya sea ésta en producto o servicio” (p.56).

En este sentido, el servicio se caracteriza por que recurre a otros elementos menores que sumados todos ellos contribuyen a optimizar el producto ya sea como prestación o producto propiamente dicho.

Considerando palabras de los autores es evidente que la expresión servicio tiene muchas acepciones pero que en este contexto es entendido como un conjunto de operaciones y acciones que se realizan con el fin de prestar un buen servicio a los usuarios, sin embargo, su calidad se hace evidente después de haber prestado el servicio y percibir la aceptación o rechazo de los clientes.

Calidad basada en la atención

Estrada (2007) señalo que:

La calidad de atención es básicamente el servicio que se brinda a cualquier usuario, siendo así que implica ante todo cumplir con las políticas que cada institución tiene, tanto en las públicas como en privadas. Por otro lado, la calidad de atención es evaluada para destacar la forma en la que se brinda servicio a los usuarios externos, es así que garantiza todo el beneficio y la seguridad, brindando confianza para satisfacer sus necesidades de cada persona. (p. 33)

Es evidente que el autor al referirse a la calidad de atención afirma que está centrada en la manera como se satisface las exigencias de los usuarios, pues el propósito principal de quienes ponen en marcha una empresa es que quienes hagan uso de estos servicios se sientan bien y que se complazcan sus expectativas de manera óptima, ya que de ello depende el futuro y la buena marcha del negocio.

Dimensiones de la calidad percibida

Como dimensiones de la calidad percibida consideraremos los componentes que señala el autor Kotler y Armstrong (2003).

Dimensión 1. Elementos tangibles

Kotler y Armstrong (2003, p.33) señaló que.

En esta dimensión se encuentra los insumos materiales de las infraestructuras de la compañía, componentes, la presentación del personal, y equipos de comunicación. Son una representación de las particularidades físicas y perfil del proveedor, vale decir, de la infraestructura, aparatos, trabajadores y otros componentes con los cuales entra en contacto el cliente en el momento de realizar el contrato del servicio.

En conformidad con lo expresado por el autor, los elementos tangibles, son todos aquellos elementos que se pueden ver y tocar y que sirven al usuario para hacer una apreciación o calificación y en base a ello hacer la contratación del servicio, en este sentido, la empresa ha de preocuparse por adquirir y mantener en buen estado sus recursos o insumos materiales y de infraestructura.

Ruiz (2012) expresó que:

Un elemento es tangible cuando se emplea para nominar lo que puede ser manipulado o contrastado de alguna manera. En este sentido, se entiende que es algo que se puede percibir de modo preciso. Todos estos elementos están elaborados de materia prima y pueden ser palpados a través del sentido del tacto o de cualquier otro d nuestros sentidos. (p. 62)

Long y McMellon (2004) afirman que la calidad percibida “es el producto del contraste entre la calidad apreciada y la que espera el cliente”.

Es claro que la calidad que experimenta, o que palpa en usuario, pues muchas veces resulta que el cliente espera algo más o algo menos, sin embargo, a la hora de entrar en contacto con el servicio prestado es otra la impresión que se adopta.

Dimensión 2. Fiabilidad

Kotler y Armstrong (2003, p.34) manifestó que “Involucra la destreza que posee la empresa para llevar a cabo el servicio ofertado de manera adecuada y permanente. Es la habilidad de prestar el servicio de forma precisa”.

Según Ruiz (2012) la fiabilidad se define como:

La característica de un proceso para realizar un producto o procedimiento sin errores e impidiendo el peligro mínimo, como el eje principal útil para la competitividad de una empresa, parte desde [...], y se encamina hacia la concreción final del producto. En consecuencia, se afirma que un producto es fiable cuando se mantiene con una óptima calidad, lo cual exige estar dentro de sus parámetros de determinados, durante su existencia técnica.

En concordancia con lo indicado por el autor, la fiabilidad es una característica primordial en cuanto a la prestación de un bien o servicio, pues en la medida en que se garantice la calidad del producto, mayor será la fiabilidad del prestador o empresa.

Dimensión 3. Capacidad de respuesta

Kotler y Armstrong (2003, p.34) esta característica se refiere a:

La destreza que se tiene para apoyar a los usuarios y proporcionarles un servicio efectivo. En síntesis, hace referencia a las ganas de prestar ayuda a los usuarios para satisfagan sus necesidades de manera oportuna y eficaz a través de la ejecución de un servicio rápido.

Desde la óptica de Ziethaml (1988) citado por Ospino (2014) señaló que “es la prestancia y arrojo del trabajador provisor del servicio para orientar a los clientes y brindar un servicio oportuno” (p.42).

Siguiendo línea del autor, cabe destacar que la capacidad de respuesta responde a la capacidad del proveedor para proporcionar el servicio al cliente. Par lo cual, juega un rol fundamental los empleados de la empresa, pues en la medida que muestren disponibilidad y entrega para atenderlos, mejor y más eficaz será el servicio.

Dimensión 4. Seguridad

Kotler y Armstrong (2003, p.35) este aspecto se refiere a “la garantía en cuanto a la preparación y esmero manifestados por los trabajadores con relación al servicio que brindan, también es la destreza que poseen los mismos y que sirve para brindar confianza y credibilidad. En determinados servicios, la seguridad es la representación de la certeza de que el usuario está protegido en sus diligencias y/o en las negocios que ejecuta a través del servicio”.

Es lógico pensar que otro de los elementos fundamentales de un buen servicio, es la certeza de saber que está seguro en el lugar donde realiza sus transacciones, pues cuanto más seguro esté, mayor confianza tendrá para hacer uso del servicio.

Velásquez (2011) al respecto sostuvo que “es la capacidad de preparación y buen servicio que deben tener los trabajadores para hacer creer y confiar a los usuarios. Este elemento incluye a los conocidos como profesionalismo, decencia, credulidad y certeza” (p.9).

Dimensión 5. Empatía

Kotler y Armstrong (2003, p.35) “Es el nivel de atención individualizada que prometen las compañías a sus consumidores. La empresa asume el lugar del consumidor, de manera que brinda una atención individual a cada cliente”.

Velásquez (2011) manifestó que “es el interés y el nivel de atención individualizada que demuestra la entidad a los usuarios. Esta encierra a las características anteriores referidas a la capacidad de acceso, a la comunicación y a la buena atención del cliente” (p.9).

Definición de satisfacción del usuario

Bravo (2011) señalaron que:

Es entendida como la valoración que efectúa el usuario con relación a un producto o prestación y que va a determinar cómo respondió a sus requerimientos y expectativas. De no cumplirse se daría la

insatisfacción. La satisfacción es el producto de una evaluación posterior a la adquisición de un bien o servicio y en base a las expectativas establecidas de manera previa a la mencionada adquisición; de este modo se define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo como efecto de contrastar el beneficio apreciado de un producto o servicio con sus perspectivas (p. 48).

Bibing (2014) señaló que: “es el nivel de conocimiento que se deriva del acomodamiento o incompatibilidad del beneficio recibido con relación a la inversión efectuada, se origina luego de consumir el producto o servicio” (p.4).

Según el autor, Es cierto que, para hacer una apreciación de un servicio lo primero es que el cliente entre en contacto con él y solo después de haberlo recibido o logrado estará en la capacidad de dar su apreciación, en la medida en que éste se sienta satisfecho o insatisfecho, todo dependerá de la calidad del beneficio que reciba.

Surprenant (1982) expresó que es la “contestación a la adquisición de bienes y/o usanza de servicios derivada de la contrastación que el usuario realiza, en función a los beneficios y costos de adquisición respecto a sus efectos esperados” (p.24).

El autor nos clarifica, como la valoración del producto recién se produce cuando el usuario lo ha probado y comprobado, pues en función a ello expresará la satisfacción o insatisfacción que le haya provocado. En este sentido, es importante que las empresas para captar mayor cantidad de usuarios, dispongan de esos beneficios.

La importancia de la satisfacción del usuario

Según el enfoque de Anderson y Sullivan (1993) sobre la satisfacción del usuario se puede señalar que:

La importancia radica en que el usuario complacido se convertirá en un activo para la empresa ya que existe la posibilidad de que vuelva a utilizar los servicios o productos, regresará a adquirir el producto o servicio o dará buenas opiniones en relación a la compañía, en consecuencia los ingresos se incrementarán para la empresa. Por el contrario, un usuario descontento hará una publicidad negativa ya que su insatisfacción lo comentará con otros clientes, y lo más seguro es que se queje a la empresa ya sea en mayor o menor medida, y dado el caso optará por prescindir de los servicios de la empresa para adquirir dicho producto o servicio, incluso puede decidir retirarse el mercado (p. 6).

De acuerdo con lo mencionado por el autor, se debe destacar que en un negocio es fundamental saber que el objetivo fundamental es la satisfacción de las necesidades del cliente, pues en la medida en que éste se encuentre satisfecho o insatisfecho, puede ser de beneficio o daño para la compañía, ya que la mejor publicidad o recomendación del servicio es la apreciación de los usuarios, puesto que son ellos los que transmitirán su punto de vista a los demás, ya sea a favor o en contra.

Teorías sobre la satisfacción del usuario

Teoría de la Equidad

Según indica Brooks (1995) “la satisfacción se origina en el momento en que cierta parte percibe que el nivel de los efectos adquiridos en una negociación de cierta manera están compensados con sus ingresos a esa acción tales como el costo, la duración y el esfuerzo” (p. 26).

En concordancia con este aporte, la satisfacción del usuario depende de la apreciación que haga el cliente en relación al producto consumido o adquirido, en

este sentido cuanto más satisfecho se encuentre, mayor seguridad de que regrese por más y además garantiza la recomendación a otros clientes.

Teoría de la Atribución Causal

El autor Brooks (1995) expone que “el usuario ve el resultado de una adquisición en términos de éxito o ruina. El motivo de estar satisfecho se atribuye a elementos internos tales como las apreciaciones del usuario al efectuar una operación y a elementos externos como la dificultad de hacer la transacción, otros individuos o la suerte” (p. 39).

En este caso, se entiende que toda operación financiera es la causa de satisfacción o insatisfacción del usuario para lo cual intervienen factores internos y externos los cuales determinan la mayor o menor dificultad en las transacciones.

Teoría del Desempeño o Resultado

Según Johnson, Anderson y Fornell (1995) esta teoría propone que:

La complacencia del usuario se relaciona de manera directa con el buen funcionamiento de las particularidades del producto o prestación apreciadas por el cliente. El desempeño es definido como el nivel de calidad del producto respecto al valor que se aporta por él apreciado por el usuario. Por tanto, la satisfacción, es equivalente al importe, donde el precio es la calidad percibida en relación al importe pagado por el bien o servicio (p. 68).

Dimensiones de la satisfacción del usuario

De acuerdo a se consideran como dimensiones de la satisfacción del usuario a tres aspectos:

Dimensión 1. Valor percibido

Bravo (2011) manifestó que:

El valor percibido es una de variable interna que explica el proceder del usuario, la apreciación es entendida como el procedimiento por el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan los causas dentro de una visión coherente y significativa del universo (p. 66).

Woodruff (1997) refirió que “es la predilección y valoración apreciada de las particularidades del producto, de las propiedades de los servicios y de los efectos del bien el cual hace más fácil lograr los objetivos y aspiraciones del usuario cuando lo requiera” (p. 63).

Zeithaml (1998) señaló que el valor percibido “es la valoración global del usuario del beneficio de un servicio basado en la apreciación de lo que se recibe y de lo que se da” (p. 44).

Anderson y Narus (1998) expresaron que “es la apreciación en términos financieros de los beneficios técnicos, monetarios del producto y sociales que el usuario percibe a cambio del importe que subsidia” (p. 28)

Dimensión 2. Confianza

Bravo (2011) definió a la confianza como:

El indicador de la satisfacción del usuario que intenta medir el sentimiento que tienen los usuarios es respecto al producto o servicio que le es ofertado o que decide consumir de manera permanente. La confianza permite la fidelización del cliente (p. 67).

Para Anderson y Narus (1998) esta dimensión es:

El nivel de seguridad que depositan los usuarios es en una determinada marca o producto. Es fundamental para el éxito de la relación producto

– usuario y ésta se consigue con el tiempo y en la medida que se cuente con un incremento de usuario es que recomienden el consumo del producto o que busquen el producto en el mercado de manera frecuente (p. 44).

Dimensión 3. Expectativas

Bravo (2011) refirió que:

Las expectativas han sido dilucidadas de manera diferente en la teoría de la calidad del producto y de la complacencia del cliente, han sido interpretadas como predicciones de afectos, predicciones de resultados, rendimiento previsto o creencia previa respecto de un producto o servicio. Generalmente, es posible afirmar que coexisten dos factores principales en las apreciaciones de las expectativas: Las expectativas predictivas son las más empleadas en la teoría de la satisfacción, en tanto que las expectativas normativas son habituales en el análisis de la calidad del servicio (p. 68).

En este sentido las expectativas es la curiosidad que posee el cliente antes de obtener el producto y luego de adquirirlo, de ese modo está listo para poder su apreciación respecto de la calidad, expresando así el nivel de satisfacción o insatisfacción que le haya causado.

1.4. Formulación de problemas

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Esta investigación permitirá, organizar, crear conocimiento teórico en favor del Programa Qali Warma, así como de los estudiantes de las instituciones educativas, docentes, investigadores y otras personas que se interesen en el análisis de las variables: calidad percibida y satisfacción del usuario; dicha información será el resultado de una búsqueda exhaustiva de fuentes de información.

Justificación practica

El desarrollo de las actividades que forman parte de la investigación sobre calidad percibida y satisfacción del usuario, permitirá fortalecer las competencias de quienes tienen a su cargo la administración del Programa Qali Warma, a fin de que los directores y estudiantes de las instituciones educativas de la UGEL 02 del distrito de los productos ofrecidos por este programa, contribuyendo así al logro de los objetivos del estado.

Justificación metodológica

Gracias a los resultados que se obtengan en esta investigación se podrá implementar una serie de metodologías en el control de calidad del Programa Qali Warma, contribuyendo de manera efectiva en la eliminación de la desnutrición infantil y mejorando las condiciones biológicas de los estudiantes de la UGEL 02 del distrito de San Martín de Porres en Lima para favorecer el aprovechamiento de sus aprendizajes. También posibilita el diseño y adaptación de instrumentos de recolección de datos; estos instrumentos serán válidos y confiables. Sobre todo, en la forma ordenada y acorde al diseño de investigación, dichos instrumentos y diseño podrán ser utilizados por otros investigadores que se apoyen en esta metodología.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación directa entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018

Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación directa entre la seguridad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018

Hipótesis específica 5

Existe relación directa entre la empatía y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

II. Método

2.1. Diseño

Método

En esta indagación el método que se empleó es el hipotético – deductivo. Puesto que se partió de la observación, que permitió el planteamiento de las premisas para que al final y teniendo en cuenta los resultados se haga la inferencia de las conclusiones. Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) indicaron que: “el método es una serie de procesos indican la ruta a seguir en el trayecto de la indagación (p. 109)

Enfoque

El enfoque de este estudio pertenece al tipo cuantitativo, ya que se utilizó las pruebas estadísticas que permitieron dar detalles de las peculiaridades de la variable y sus dimensiones. De acuerdo a Hernández et. al (2010) “la información recopilada pudo o no ser sometida a procesos estadísticos con el propósito de puntualizar o mostrar evidencias del proceder de la variable y sus dimensiones”. (p. 184)

Tipo

Este estudio es de tipo básico, su fin es aportar conocimiento científico que contribuya a la base teórica de la ciencia, en función a las variables calidad percibida y la satisfacción del usuario. Se puede señalar que “el tipo de estudio fue el motivo por el que se pensó realizar la indagación. Pudo efectuarse o no un experimento”. (Hernández et. al, 2010, p. 112)

Nivel

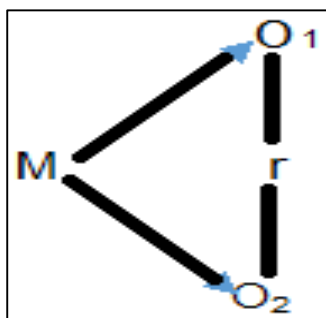
El nivel de este estudio es de tipo correlacional. La indagación no solo persigue hallar y especificar las particularidades propias de las variables calidad percibida y la satisfacción del usuario, y de sus dimensiones; más bien se orienta a establecer la correspondencia entre ellas. Es decir que, “los niveles de indagación hacen mención a la minuciosidad que demanda el estudio, la intensidad con que se piensa investigar en cada uno de los aspectos correspondientes a los fenómenos estudiados”. (Hernández et. al, 2010, p. 139)

Diseño de investigación

De acuerdo con la intención de la investigadora, el diseño corresponde al tipo No experimental – correlacional. Este diseño se basó en la información recopilada para posteriormente detallar y expresar la presencia de una correlación, pero considerando la información que corresponde solo a un tiempo determinado. Además, se hizo uso de procedimientos estadísticos con el fin de confirmar la validez de las hipótesis correlacionales.

Según Hernández et. al (2010, p. 120) los diseños pueden definirse como: “representaciones organizadas de un plan en el que no solamente constan las preguntas planteadas, sino fundamentalmente diseñan el rumbo que se debe tomar para realizar la medida de las variables”

El grafico que simboliza el estudio de las variables es tal como se muestra a continuación:



En donde:

M = Padres de familia de las Instituciones educativas de la Ugel 02.

O₁ = Calidad percibida

O₂ = Satisfacción del usuario

r = Índice de correlación.

2.2. Variables y Operacionalización

2.2.1. Definición conceptual

Calidad percibida

Kotler y Armstrong (2003, p. 28) se refirieron a que “es la calidad que un usuario cree que tiene un producto, la cual que puede o no coincidir con la calidad objetiva, ya que tiene que ver con la percepción, un criterio completamente subjetivo.

Satisfacción del usuario

Bravo (2011) señaló que: “Se concibe como la valoración que hace el usuario en relación a un producto o prestación y que se centra en la manera cómo respondió a sus requerimientos y expectativas. De no cumplirse se puede producir la insatisfacción” (p. 48).

2.2.2. Definición operacional

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad percibida

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Envase - Presentación del producto - Apariencia del personal. - Limpieza y orden 	1,2,3,4,		
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión - Garantía - Prevención - Servicio recibido. - Eliminación de fallas en la entrega - Interés por solucionar problemas. 	5,6,7,8,9,10,	Ordinal	Buena [81 - 110]
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta - Tiempo de entrega - Puntualidad - Oportunidad 	11,12,13,14,	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) En parte (3) En desacuerdo Totalmente en desacuerdo (1)	Regular [52 – 80] Mala [22 – 51]
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Profesionalismo - Cortesía - Trato justo 	15,16,17,18,		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Personalización de la atención - Asertividad con el estudiante - Capacidad de comunicación - Flexibilidad. 	19,20,21,22		

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre el programa - Conocimiento del valor energético - Conocimiento sobre los beneficios de su consumo. - Conocimiento sobre la forma de consumo. 	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal	Satisfecho [81 - 110]
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en la marca del producto - Confianza en el proveedor. - Confianza en los insumos. - confianza en los beneficios ofertados. 	8, 9,10,11, 12,13,14, 15,	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Medianamente satisfecho [52 – 80] Insatisfecho [22 – 51]
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas en cuanto al producto - Expectativas sobre la distribución. - Expectativas sobre las condiciones de consumo. - Expectativas en cuanto al proveedor. 	16,17, 18, 19, 20, 21, 22.		

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población para esta indagación estará conformada por padres de familia del nivel primario las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, quienes son beneficiarios del Programa Qali Warma y suman un total de 1245 padres empadronados en la Asociación de Padres de Familia de ambas entidades. Según señala Hernández et. al (2010, p. 183) La población es definida como una serie de elementos o individuos que serán materia a investigación, ya que poseen una peculiaridad o característica común pero que sobre todo son de interés de análisis.

La distribución poblacional de los padres de familia de las instituciones educativas que forman la población de estudio es la siguiente:

Tabla 3

Distribución poblacional de los padres de familia del nivel primaria, 2018

Nombre de la Institución Educativa	Padres de Familia del nivel primario	
	Cantidad	%
Augusto Salazar Bondy	675	54%
Almirante Miguel Grau Seminario	570	46%
TOTAL	1245	100%

Muestra

Tal como señala Hernández et. al (2010, p. 191) la muestra es la porción o fracción de toda una población, la misma que se caracteriza singularmente, por ser parte del propósito de estudio que concierne al estudioso.

Para conocer el dimensión de la muestra se ha empleado la formula estadística para muestras finitas, la cual señala el siguiente resultado, en referencia al tamaño de la muestra:

Formula:

$$n = \frac{N * Z^2_{\alpha/2} * p (1 - p)}{d^2 * (N - 1) + Z^2_{\alpha/2} * p (1 - p)} = 294$$

Dónde:

N: Es el tamaño de la población

$Z_{\alpha/2}$: Es el Valor de la distribución normal estándar para un intervalo de confianza de 95%, el valor $\alpha = 0.05$, para este caso corresponde $Z_{0.025} = 1.96$

p: Proporción esperada del parámetro a evaluar, en este caso se utilizó $p=0.50$, ya que maximiza el tamaño muestral.

d: Error de estimación, se prevé cometer $d = 0.05$ (5%)

$$n = \frac{1245 (1.96)^2 0.5 (1 - 0.5)}{(0.05)^2 (1245 - 1) + (1.96)^2 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = 294$$

Reemplazando las valoraciones en la formula correspondiente se tiene que en esta investigación el tamaño de la muestra quedara conformada por 294 padres de familia del nivel primario las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, quienes son beneficiarios del Programa Qali Warma y formaran parte de las unidades de análisis de esta investigación.

Criterios de inclusión

Los padres de familia serán incluidos en la muestra de estudio bajo los siguientes criterios:

- Que sean padres de alumnos del nivel primario de algún de los colegios que forman la muestra de estudio.
- Que asistan el día de la encuesta a la institución educativa acompañando a su menor hija o hijo.
- Que se encuentre registrado en el Padrón de la APAFA de una de las entidades educativas.
- Que manifieste su aceptación y deseo de participar como parte de la muestra de estudio.

Criterios de excluir

Los criterios que permitirán excluir a los padres de familia son los siguientes:

- Que no se sean padres de familia de alumnos del nivel primario de una de las entidades que prestan servicio educativo de la muestra.
- Que no estén presentes en alguna de las dos instituciones educativas al momento de aplicar la encuesta.
- Que no esté registrado en el Padrón de la APAFA de una de las entidades educativas.
- Que no acepte su deseo de participar como parte de la muestra de estudio.

Tabla 4

Distribución muestral de los padres de familia del nivel primaria, 2018

Nombre de la Institución Educativa	Padres de Familia del nivel primario	
	Cantidad	%
Augusto Salazar Bondy	159	54%
Almirante Miguel Grau Seminario	135	46%
TOTAL	294	100%

Muestreo

Como lo manifiesta Hernández et. al (2010) el muestreo de tipo probabilístico es una estrategia para seleccionar la muestra mediante un procedimiento estadístico que brinda a todos los elementos de la población iguales posibilidades de selección para formar parte de la investigación”. (p. 127). Según esta concepción en esta investigación el tipo de muestreo utilizado se basa en el automatización estadística realizada mediante la fórmula para muestras finitas, estipulando de esta manera la cantidad de padres que es necesario examinar en este estudio.

Para elegir los colaboradores que deben ser motivo de observación se realizó de forma aleatoria simple, por lo que se entregó el interrogatorio a 159 padres de la institución educativa Augusto Salazar Bondy y a 135 padres de familia de la institución educativa Almirante Miguel Grau Seminario todos ellos registrados en el padrón de la APAFA en el nivel primario. La entrega del cuestionario se realizará al momento del ingreso de los niños y niñas al centro educativo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

En este estudio, el mecanismo seleccionado fue la encuesta. Se desarrolló con la colaboración de los padres de familia del nivel primario de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02, los mismos que fueron elegidos como muestra de investigación y que según lo manifiesta Hernández et. al (2010), es un proceso que brinda información mediante el desarrollo de un cuestionario, respondiendo a una cantidad determinada de interrogantes plasmadas en un documento, en el que cada individuo encuestado especificará su punto de vista acerca del aspecto de la problemática analizada. (p. 130)

Instrumentos de recolección de datos

En esta indagación se utilizó como herramienta de recojo de información a dos cuestionarios con interrogantes cerradas, creadas en función a los sucesos que

interesaron en la investigación y que fueron respondidos por los encuestados. El primer insumo estuvo orientado a la recopilación de información acerca de la variable calidad percibida, constituida por 22 preguntas y una escala tipo Likert con 5 apartados, que serán: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), En parte (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1). La segunda herramienta también tuvo 22 interrogantes y buscó la recolección de información acerca de la satisfacción del usuario del mismo modo que el primer instrumento mostrará una escala tipo Likert estructurada del modo siguiente: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

Es necesario señalar que Hernández et. Al (2010, p. 138) señala que un cuestionario es la herramienta que sirve para registrar información mediante las respuestas que brinda el estudiante que brinda el encuestado sobre algún tema en específico o algún problema detectado.

Las herramientas de este estudio serán adaptados por la indagadora en función a la bibliografía existente respecto a las dimensiones de las variables percepción de la calidad y satisfacción del usuario.

La ficha técnica de cada instrumento es la siguiente:

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento para percepción de la calidad

Nombre:	Cuestionario para medir percepción de la calidad
Autor:	Adaptado según teorías de Kotler y Armstrong (2003).
Lugar	Lima.
Fecha de aplicación	Noviembre 2018
Objetivo	Determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima.
Administrado a	Padres de familia de dos instituciones educativas.
Tiempo	30 minutos
Margen de error	5%
Observación	La aplicación del instrumento es individual.

Tabla 6

Ficha técnica del instrumento para medir satisfacción del usuario

Nombre:	Cuestionario para medir satisfacción del usuario
Autor:	Adaptado según teorías de Bravo (2011).
Lugar	Lima.
Fecha de aplicación	Noviembre 2018
Objetivo	Determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima.
Administrado a	Padres de familia de dos instituciones educativas.
Tiempo	30 minutos
Margen de error	5%
Observación	La aplicación del instrumento es individual.

2.4.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez del instrumento

Hernández et al (2010) define la valía de los instrumentos de recopilación de información como la capacidad que poseen los instrumentos para medir en forma proporcional y efectiva las características y particularidades de los sujetos de interés motivo de estudio. (p. 142)

Este proceso se cumplirá utilizando el criterio de expertos. El proceso residió en seleccionar tres peritos expertos en investigación científica para que a través de fichas de validación emitan su veredicto sobre la coherencia, relevancia y claridad de cada una de las preguntas que forman parte de los cuestionarios de preguntas.

Quienes cumplieron la función de validadores de los instrumentos de medición, son profesionales que laboran en la universidad Cesar Vallejo y con criterio técnico indicaron que ambos cuestionarios son aplicables en la muestra de investigación.

Tabla 7

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre percepción de la calidad

N°	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Doctor	Felipe Guizado Oscco	Aplicable
2	Magister	Cesar Garay Ghilardi	Aplicable
3	Doctora	Mirtha Lisbeth Sánchez Farias	Aplicable

Fuente: *Ficha de validación*

Tabla 8

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento sobre satisfacción del usuario

N°	Grado académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Doctor	Felipe Guizado Oscco	Aplicable
2	Magister	Cesar Garay Ghilardi	Aplicable
3	Doctora	Mirtha Lisbeth Sánchez Farias	Aplicable

Fuente: *Ficha de validación*

Confiabilidad del instrumento

Hernández et al (2010, p. 152) expuso que la fiabilidad de los instrumentos es el grado de confiabilidad que provee el instrumento con respecto a los resultados los mismos que deben ser sólidos y lógicos. Por tanto, si el instrumento fuera aplicado reiteradamente en el mismo sujeto los resultados logrados serán semejantes.

La fiabilidad del cuestionario se aplicó mediante una prueba piloto, que consistió en elegir a 30 padres de familia del nivel primario del colegio María Auxiliadora del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02, la misma que también es beneficiaria del programa Qali Warma y los padres de familia tienen una percepción acerca de la calidad de productos que brinda este programa y al mismo tiempo pudieron expresar si están satisfechos o no.

La información que se recogió con la prueba piloto se organizó en una matriz de datos que posteriormente se procesó mediante el paquete estadístico SPSS 23.0, en el que para determinar el nivel de confiabilidad se escogió la prueba estadística de Alfa de Cronbach, ya que la escala del instrumento era politómica tipo Likert y estuvo compuesta por 5 ítems.

La prueba estadística de Alfa de Cronbach determinó un valor de $\alpha = 0.836$ para el cuestionario sobre percepción de la calidad. También, los resultados sobre la confiabilidad del mismo para medir la satisfacción del usuario mostraron un valor de $\alpha = 0.844$.

Los resultados logrados mediante la prueba piloto y la aplicación de la prueba estadística de alfa de Cronbach se contrastaron con el siguiente baremo.

Tabla 9
Niveles de confiabilidad del instrumento

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

De acuerdo con los valores mostrados en la tabla los resultados de la prueba de confiabilidad ($\alpha = 0.836$ y $\alpha = 0.844$) señalaron que los dos cuestionarios poseen un fuerte nivel de confiabilidad, llegando a la conclusión que los cuestionarios empleados expresaron que el nivel de confiabilidad del instrumento es de 83,6% y 84,4% respectivamente y por lo tanto, se pueden utilizar para lograr los objetivos de investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos

Hernández et al (2010, p. 161) son varias técnicas utilizadas para el estudio de los hechos y su representación en expresiones numéricas o cualitativos, debido a que el propósito es recolectar información consistente y confiable.

En esta etapa de la exploración se describe la manera como los testimonios recogidos se someterán a medición. La técnica esencial para el procesamiento de datos se basa en la utilización del método cuantitativo, apoyado en el análisis estadístico.

Estadística descriptiva

Brindará la posibilidad de elaborar y describir tablas de frecuencias y porcentajes, que detallan numéricamente el proceder de las variables y sus dimensiones. Para este proceso fue necesario el uso de una simbolización representada en gráficos de barras.

Estadística inferencial

Se deberá utilizar este tipo de análisis estadístico a fin de realizar la prueba de hipótesis, la cual se realizó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Nivel de significación

El valor teórico de la significancia es de $\alpha = 0.05$; y pertenece a un nivel de confiabilidad de 95%.

Regla de decisión

El nivel de significación “ p ” es menor a 0.05; rechazar la H_0

El nivel de significación “ p ” es mayor a 0.05; no se rechaza la H_0

Prueba estadística

La elección de la prueba estadística para la demostración de hipótesis de investigación se realizó en razón de las variables y los niveles de medición de las mismas. Con respecto a las variables percepción de la calidad y satisfacción del usuario, corresponden al tipo cualitativo y sus niveles de medición o categorías serán jerarquizadas. De acuerdo con estas características la prueba se encuadra en uso el estadígrafo de correlación de Spearman.

2.6. Aspectos éticos

Con relación a los lineamientos éticos, los datos que se detallan en la presente exploración, quedaron demostrados ya que se recogieron de la muestra de investigación y se analizaron de manera confiable sin falsedades, también su registro se centró en los resultados alcanzados en los cuestionarios sobre percepción de la calidad y satisfacción del usuario.

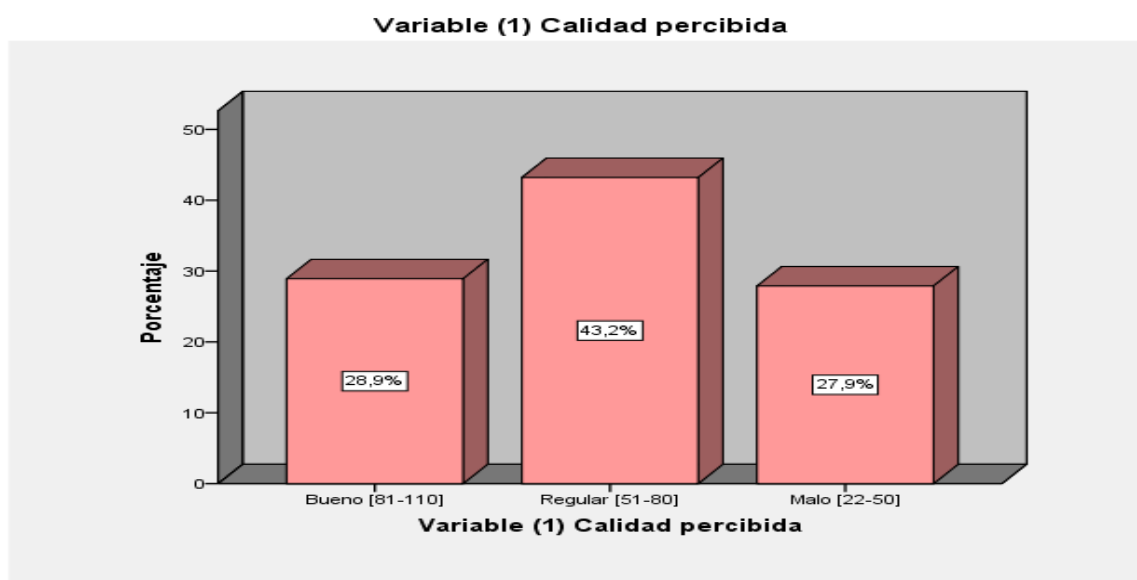
Por otra parte, para realizar los procesos de la investigación se dispuso de la autorización oportuna del directivo de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Del mismo modo, se mantuvo: (a) el anonimato de los individuos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) y se ha evitado el prejuicio.

III. Resultados

Tabla 10

Niveles según porcentajes de la variable calidad percibida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno [81-110]	85	28,9	28,9	28,9
	Regular [51-80]	127	43,2	43,2	72,1
	Malo [22-50]	82	27,9	27,9	100,0
Total		294	100,0	100,0	

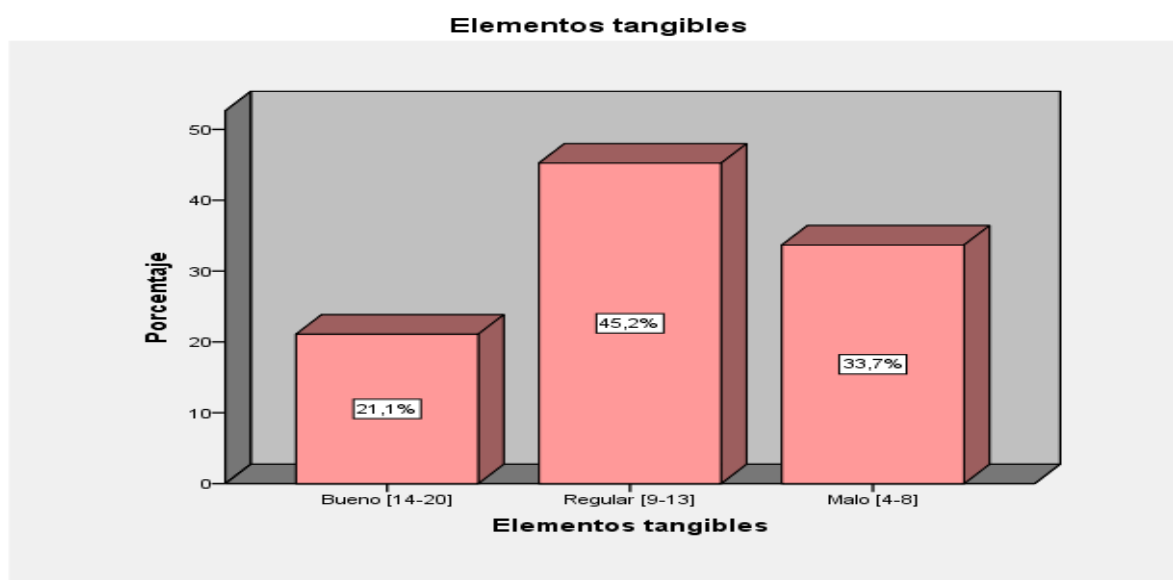
Figura 1. *Porcentajes de la variable calidad percibida*

En la tabla 10 y figura 1 se tienen los resultados de la encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Los porcentajes indican que el 43,2% de ellos percibe que la calidad del programa Qali Warma es regular. El 28,9% percibe que la calidad de este programa es buena y el 27,9% lo percibe como mala. En resumen, aproximadamente la mitad de los padres de familia de estas instituciones educativas tienen una percepción de la calidad del programa asistencial que lo ubica en el nivel regular.

Tabla 11

Niveles según porcentajes de la dimensión elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno [14-20]	62	21,1	21,1	21,1
	Regular [9-13]	133	45,2	45,2	66,3
	Malo [4-8]	99	33,7	33,7	100,0
	Total	294	100,0	100,0	

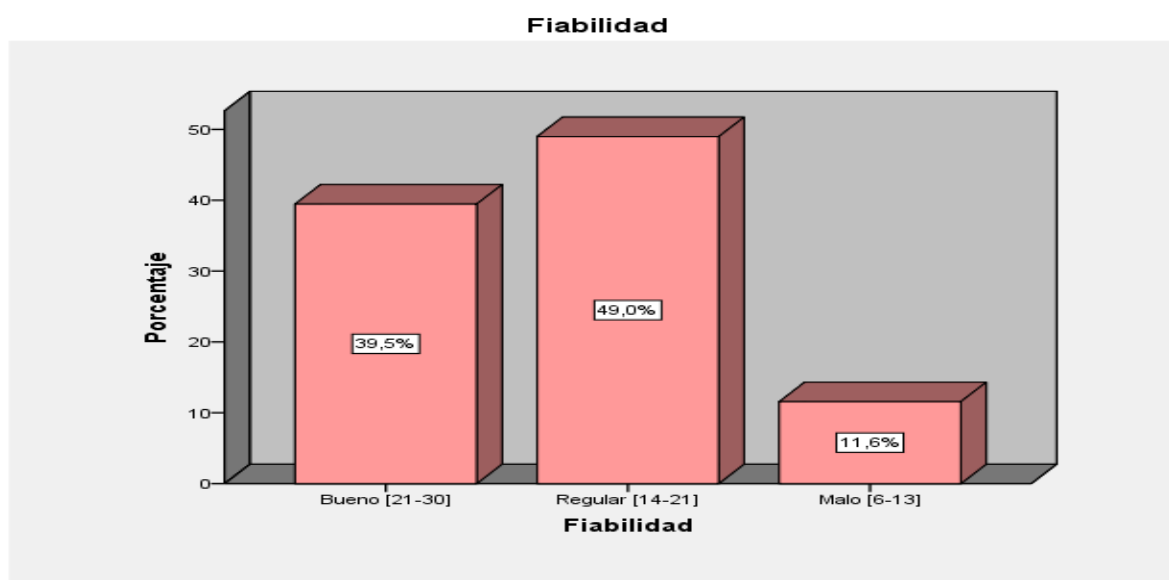
Figura 2. *Porcentajes de la dimensión elementos tangibles*

En la tabla 11 y figura 2 se tienen los resultados de la encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Los porcentajes indican que el 45,2% de ellos percibe que la calidad de los elementos tangibles del programa Qali Warma es regular. El 33,7% lo percibe como mala y el 21,1% lo percibe como buena. En resumen, aproximadamente la mitad de los padres de familia de estas instituciones educativas tienen una percepción de la calidad de los elementos que lo considera como regular.

Tabla 12

Niveles según porcentajes de la dimensión fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno [21-30]	116	39,5	39,5	39,5
	Regular [14-21]	144	49,0	49,0	88,4
	Malo [6-13]	34	11,6	11,6	100,0
	Total	294	100,0	100,0	

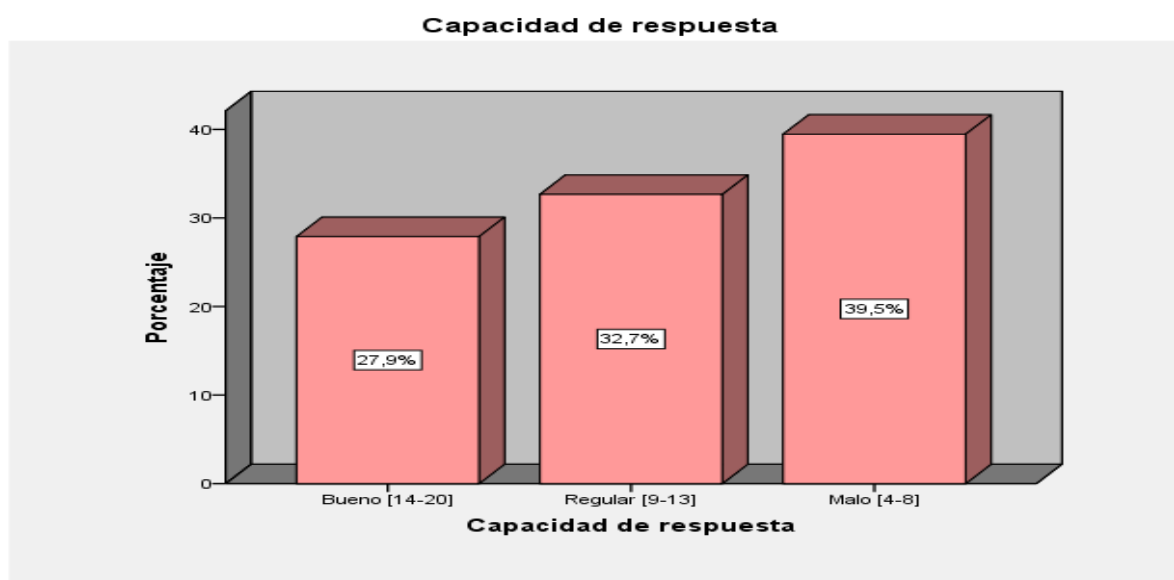
Figura 3. *Porcentajes de la dimensión fiabilidad*

En la tabla 12 y figura 3 se tienen los resultados de la encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Los porcentajes indican que el 49,0% de ellos percibe que la calidad de fiabilidad del programa Qali Warma es regular. Y una cantidad muy cercana indicó que el 39,5% lo percibe como buena y el 11,6% lo percibe como mala. En resumen, aproximadamente la mitad de los padres de familia de estas instituciones educativas tienen una percepción de la fiabilidad que lo considera como regular.

Tabla 13

Niveles según porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno [14-20]	82	27,9	27,9	27,9
	Regular [9-13]	96	32,7	32,7	60,5
	Malo [4-8]	116	39,5	39,5	100,0
Total		294	100,0	100,0	

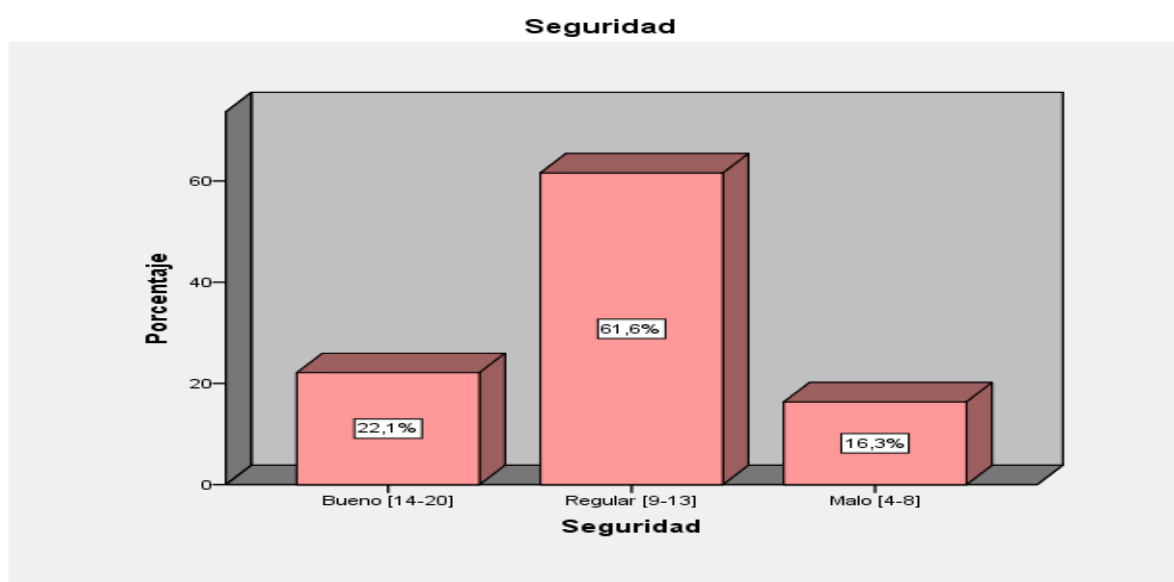
Figura 4. *Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta*

En la tabla 13 y figura 4 se tienen los resultados de la encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Los porcentajes indican que el 39,5% de ellos percibe que la calidad en cuanto a la capacidad de respuestas del programa Qali Warma es mala. Así también el 32,7% percibe que la capacidad de respuesta es regular y el 27,9% lo percibe como buena. En resumen, existe una polarización sobre la capacidad de respuesta del programa ya que puede ser como mala o regular.

Tabla 14

Niveles según porcentajes de la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno [14-20]	65	22,1	22,1	22,1
	Regular [9-13]	181	61,6	61,6	83,7
	Malo [4-8]	48	16,3	16,3	100,0
Total		294	100,0	100,0	

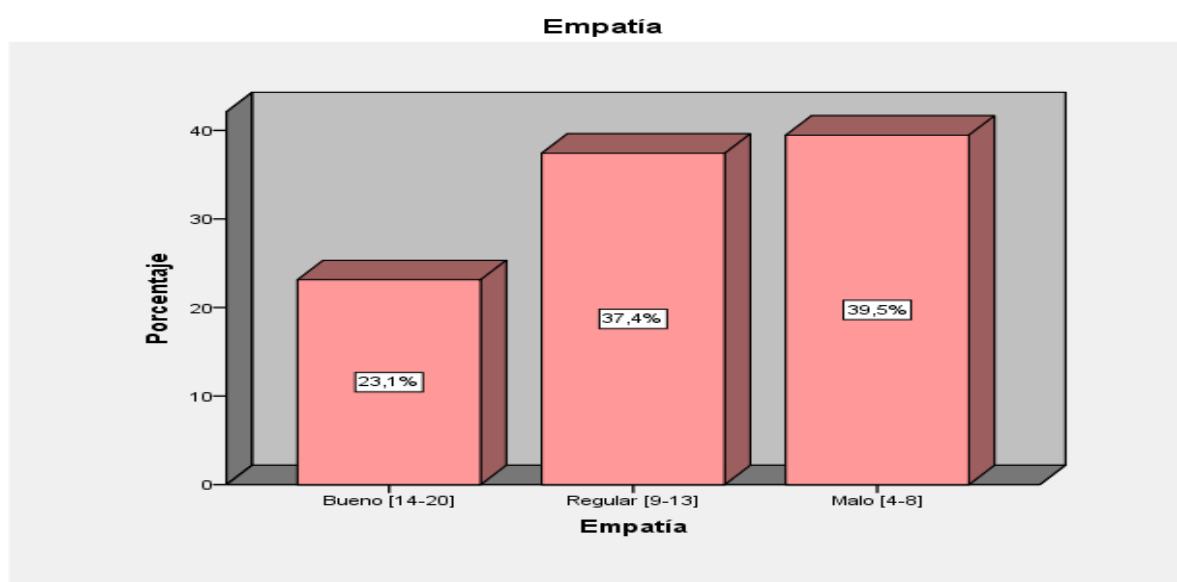
Figura 5. *Porcentajes de la dimensión seguridad*

En la tabla 14 y figura 5 se tienen los resultados de la encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Los porcentajes indican que el 61,6% de ellos percibe que la calidad en cuanto a la seguridad que otorgan los alimentos que ofrece el programa Qali Warma es regular. Así también el 22,1% percibe que seguridad que ofrece la calidad de los alimentos es buena y el 16,3% lo percibe como de mala calidad. En resumen, más de la mitad de padres de familia considera que los alimentos que brinda Qali Warma no son de buena calidad y solo son percibidos como de regular calidad.

Tabla 15

Niveles según porcentajes de la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno [14-20]	68	23,1	23,1	23,1
	Regular [9-13]	110	37,4	37,4	60,5
	Malo [4-8]	116	39,5	39,5	100,0
	Total	294	100,0	100,0	

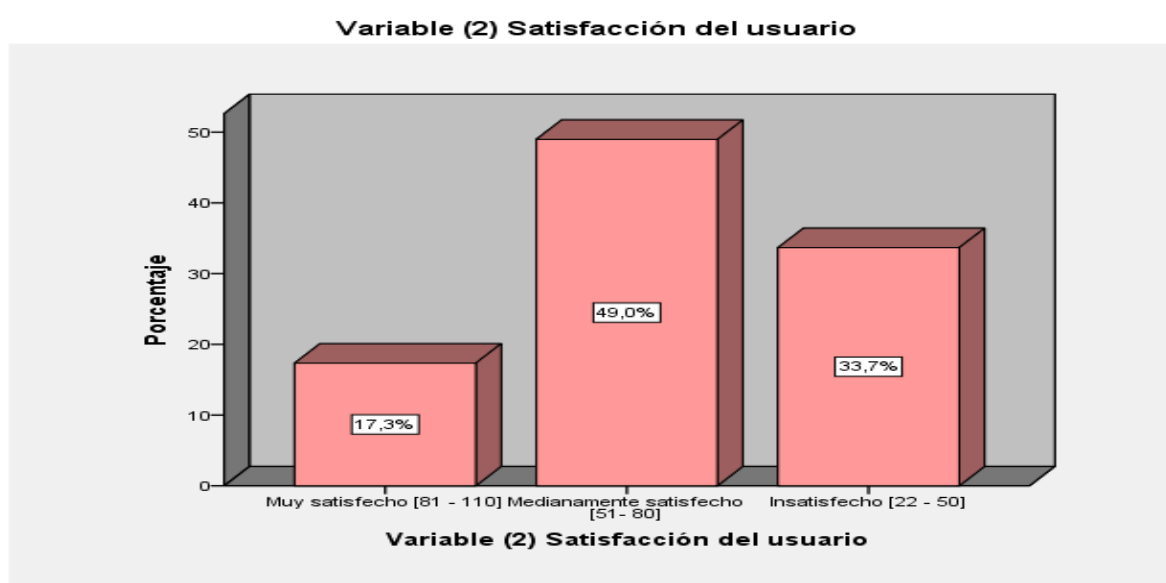
Figura 6. *Porcentajes de la dimensión empatía*

En la tabla 15 y figura 6 se tienen los resultados de la encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Los porcentajes indican que el 39,5% de ellos percibe que la empatía que demuestran los colaboradores del programa Qali Warma es mala. Del mismo modo el 37,4% percibe que la empatía de los colaboradores es de nivel regular y el 23,1% lo percibe que los colaboradores de este programa son buenos empáticamente. En resumen, la empatía de los colaboradores del programa Qali Warma es considerada como mala o regular.

Tabla 16

Niveles según porcentajes de la variable satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho [81 - 110]	51	17,3	17,3	17,3
	Medianamente satisfecho [51-80]	144	49,0	49,0	66,3
	Insatisfecho [22 - 50]	99	33,7	33,7	100,0
	Total	294	100,0	100,0	

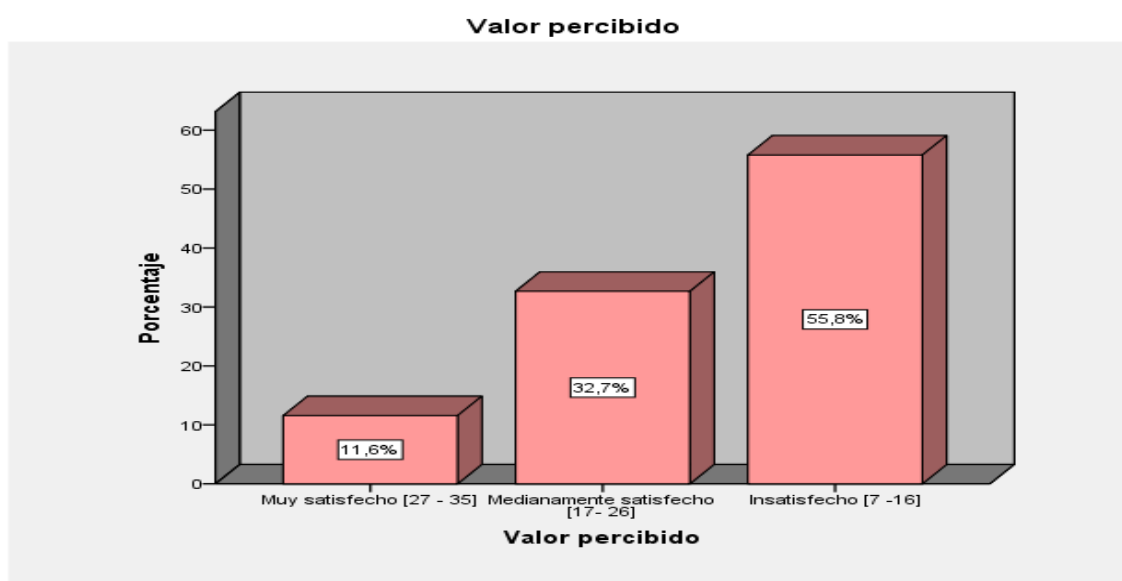
Figura 7. *Porcentajes de la variable satisfacción del usuario*

En la tabla 16 y figura 7 se tienen los resultados de la encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Los porcentajes indican que el 49,0% de ellos señalaron que se encuentran medianamente satisfechos con el programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 33,7% que indicó estar insatisfecho y el 17,3% señaló que está satisfecho con el desarrollo de este programa asistencial.

Tabla 17

Niveles según porcentajes de la dimensión valor percibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho [27 - 35]	34	11,6	11,6	11,6
	Medianamente satisfecho [17-26]	96	32,7	32,7	44,2
	Insatisfecho [7 -16]	164	55,8	55,8	100,0
	Total	294	100,0	100,0	

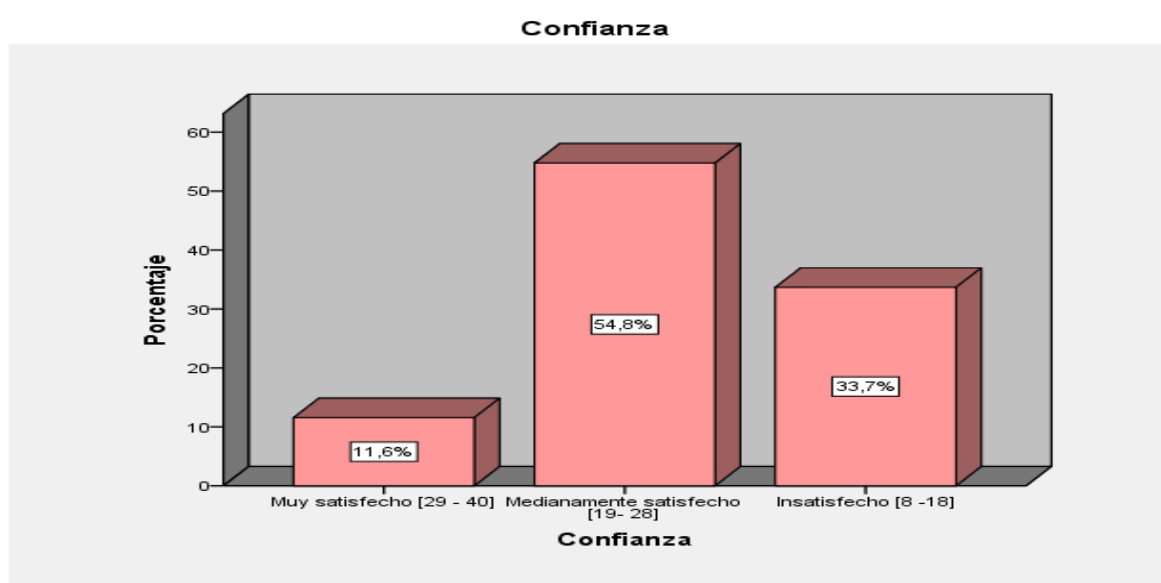
Figura 8. *Porcentajes de la dimensión valor percibido*

En la tabla 17 y figura 8 se tienen los resultados de la encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Los porcentajes indican que el 55,8% de ellos señalaron que se encuentran insatisfechos con el valor que se percibe del programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 32,7% que indicó estar medianamente satisfecho y el 11,6% señalaron que están muy satisfechos con el valor que se percibe de este programa asistencial.

Tabla 18

Niveles según porcentajes de la dimensión confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho [29 - 40]	34	11,6	11,6	11,6
	Medianamente satisfecho [19-28]	161	54,8	54,8	66,3
	Insatisfecho [8 -18]	99	33,7	33,7	100,0
	Total	294	100,0	100,0	

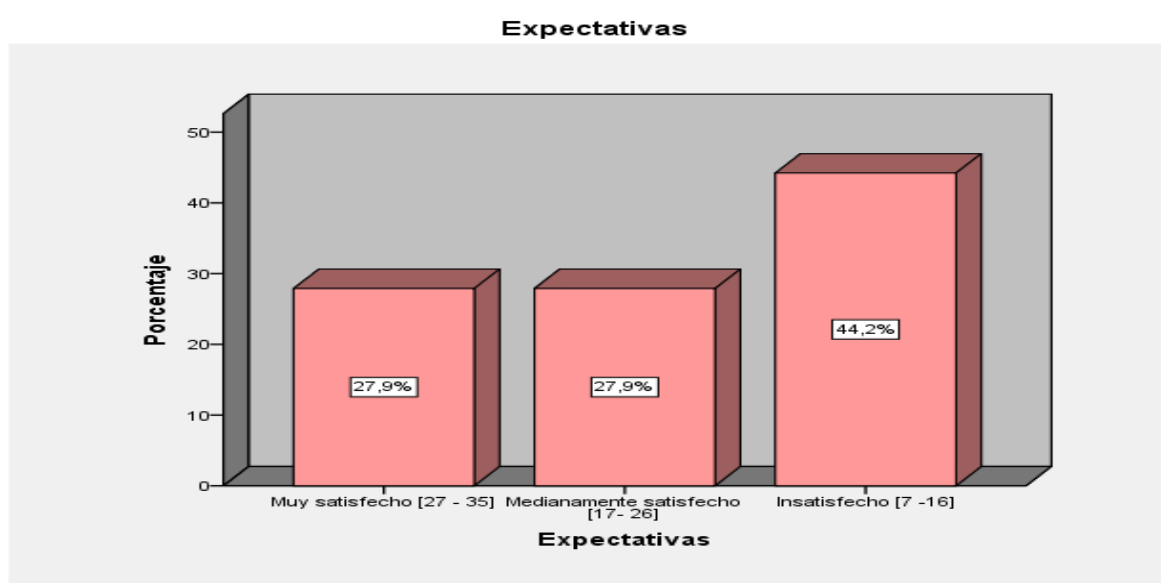
Figura 9. *Porcentajes de la dimensión confianza*

En la tabla 18 y figura 9 se tienen los resultados de la encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Los porcentajes indican que el 54,8% de ellos señalaron que se encuentran medianamente satisfechos con la confianza que inspira el programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 33,7% que indicó insatisfecho y el 11,6% señalaron que están muy satisfechos con la confianza que inspira este programa asistencial.

Tabla 19

Niveles según porcentajes de la dimensión expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho [27 - 35]	82	27,9	27,9	27,9
	Medianamente satisfecho [17-26]	82	27,9	27,9	55,8
	Insatisfecho [7 -16]	130	44,2	44,2	100,0
	Total	294	100,0	100,0	

Figura 10. *Porcentajes de la dimensión expectativas*

En la tabla 19 y figura 10 se tienen los resultados de la encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario del distrito de San Martín de Porres, UGEL 02. Los porcentajes indican que el 44,2% de ellos señalo que se encuentra insatisfecho con las expectativas de cambio que brinda el programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 27,9% que indicó que esta medianamente satisfecho y una cantidad similar de 27,9% señalo que está muy satisfecho con las expectativas de cambio brindadas por este programa asistencial.

3.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Hi: Existe relación directa entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018

Regla de decisión

El nivel de significación “*p*” es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación “*p*” es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

Nivel de significación: El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 20

Prueba de correlación entre las variables calidad percibida (V1) y satisfacción del usuario (V2), según Spearman.

			Variable (1) Calidad percibida	Variable (2) Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Variable (1) Calidad percibida	Coefficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	Variable (2) Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 20 se muestran los resultados de la prueba de correlación en donde se puede observar los valores de la correlación según Spearman. El *p*-valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación directa entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente Rho= ,795 que indica una correlación positiva fuerte.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Hi: Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018

Regla de decisión

El nivel de significación “*p*” es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación “*p*” es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

Nivel de significación: El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 21

Prueba de correlación entre la dimensión elementos tangibles (D1) y la variable satisfacción del usuario (V2), según Spearman.

			Elementos tangibles	Variable (2) Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,206**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	Variable (2) Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,206**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 21 se muestran los resultados de la prueba de correlación en donde se puede observar los valores de la correlación según Spearman. El *p*-valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente Rho = ,206 que indica una correlación positiva débil.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Hi: Existe relación directa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018

Regla de decisión

El nivel de significación “ p ” es menor a 0.05; rechazar la H_0

El nivel de significación “ p ” es mayor a 0.05; no se rechaza la H_0

Nivel de significación: El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 22

Prueba de correlación entre la dimensión fiabilidad (D2) y la variable satisfacción del usuario (V2), según Spearman.

			Fiabilidad	Variable (2) Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,202**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	Variable (2) Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,202**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 22 se muestran los resultados de la prueba de correlación en donde se puede observar el valor de la correlación según Spearman. El p -valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación directa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente Rho= ,202 que indica una correlación positiva débil.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Hi: Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018

Regla de decisión

El nivel de significación “ p ” es menor a 0.05; rechazar la H_0

El nivel de significación “ p ” es mayor a 0.05; no se rechaza la H_0

Nivel de significación: El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 23

Prueba de correlación entre la dimensión capacidad de respuesta (D3) y la variable satisfacción del usuario (V2), según Spearman.

			Capacidad de respuesta	Variable (2) Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,262**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	Variable (2) Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,262**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 23 se muestran los resultados de la prueba de correlación en donde se puede observar los valores de la correlación según Spearman. El p -valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,262$ que indica una correlación positiva débil.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Hi: Existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018

Regla de decisión

El nivel de significación “*p*” es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación “*p*” es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

Nivel de significación: El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 24

Prueba de correlación entre la dimensión seguridad (D4) y la variable satisfacción del usuario (V2), según Spearman.

			Seguridad	Variable (2) Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,346**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	Variable (2) Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,346**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 24 se muestran los resultados de la prueba de correlación en donde se puede observar los valores de la correlación según Spearman. El *p*-valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente Rho= ,346 que indica una correlación positiva débil.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación directa entre la empatía y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Hi: Existe relación directa entre la empatía y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018

Regla de decisión

El nivel de significación “*p*” es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación “*p*” es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

Nivel de significación: El nivel de confiabilidad es de 95%.

Tabla 25

Prueba de correlación entre la dimensión empatía (D5) y la variable satisfacción del usuario (V2), según Spearman.

			Empatía	Variable (2) Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
Variable (2) Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 25 se muestran los resultados de la prueba de correlación en donde se puede observar los valores de la correlación según Spearman. El *p*-valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente Rho= ,506 que indica una correlación positiva moderada.

IV. Discusión

En lo referente al objetivo general que busca determinar la correlación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del programa Qali Warma, el 43,2% de ellos percibe que la calidad del programa Qali Warma es regular. El 28,9% percibe que la calidad de este programa es buena y el 27,9% lo percibe como mala. En resumen, aproximadamente la mitad de los padres de familia de estas instituciones educativas tienen una percepción de la calidad del programa asistencial que lo ubica en el nivel regular. Al mismo tiempo, el 49,9% de ellos señalo que se encuentra medianamente satisfecho con el programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 33,7% que indicó estar insatisfecho y el 17,3% señalo que está satisfecho con el desarrollo de este programa asistencial.

Se puede observar que ambas variables se encuentran en un nivel equivalente y con porcentajes cercanos a la mitad de los encuestados. Si se toma en cuenta que de acuerdo a Kotler y Armstrong (2003) la calidad percibida es aquella que un usuario cree que un producto determinado producto tiene, la cual puede o no coincidir con la calidad objetiva, ya que tiene que ver con la percepción, un criterio completamente subjetivo. Y de otro lado, Bravo (2011) concibe la satisfacción del usuario como la valoración que hace el usuario en relación a un producto o prestación y que se centra en la manera cómo respondió a sus requerimientos y expectativas. De no cumplirse se puede producir la insatisfacción, podríamos expresar que, la calidad del programa Qali Warma es percibida como mala o regular por aproximadamente la mitad de los sujetos que conformaron la muestra de estudio; esto hace que la satisfacción del usuario exista en un porcentaje muy reducido de usuarios.

La equivalencia de los valores porcentuales determina la existencia de una correlación, así lo demuestra los resultados de la prueba de hipótesis en donde, el p -valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación significativa entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,795$ que indica una correlación positiva fuerte.

En cuanto a estos resultados existen investigaciones que resultan de trascendencia, uno de ellos corresponde a Nolazco (2017) en su tesis, el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, 2016 en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco. En ella las conclusiones fueron: preexiste en la institución una predominancia regular relacionado con la satisfacción de los beneficiarios por Qali Warma pues como se demuestra, el 38.12% de los encuestados tienen conciencia de que no hay una preocupación por el incremento de quejas y los problemas de eficacia y un 41.43% están satisfechos con la preocupación de las quejas y los problemas de eficacia. b) los encuestados opinan mayormente, 56,3% sentirse descontentos con la labor de los funcionarios y empleados relacionados con el aspecto de la responsabilidad, sin embargo le dan una calificación más óptima de un 32,5% con relación al nivel de satisfacción del usuario. El valor de $Rho = 0,019$ y $p = 0,514$ indican que no existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016. Según esta investigación podemos darnos cuenta que la insatisfacción y la percepción baja de la calidad del programa podrían deberse a que no existe preocupación por parte de los administradores de este programa en lo que se refiere a la atención de las deficiencias que los usuarios hacen notar. Sin embargo, lo más resaltante es que el desempeño laboral de los trabajadores no está vinculado a la calidad de servicio que se ofrece en el programa, ello quizá debido a que, los usuarios perciben la calidad de servicio en relación a otros factores, que implica más la calidad del producto.

Otro de los estudios que tiene trascendencia para esta investigación corresponde a Ajito (2017) denominada Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma fundamentado en la percepción de los actores del programa de 4 entidades educativas del distrito de Breña. Se concluye que: un 60% que equivale a más de 22 padres de familia entrevistados tenían conocimiento que sus hijos eran beneficiados con leche, pan y huevo sancochado, no obstante, solamente entre el 10 al 14% que equivale a 4 5 padres de familia entrevistados, sabían que se repartía leche con cereales y panes con aceituna. Los padres de familia muestran una

deficiencia en lo referido al conocimiento específico de los productos que reciben sus hijos. El 56,7% que equivalente a 21 padres de familia afirman que existe una variación en los productos que se entrega lo que contribuye a la aceptación de los alimentos recibidos. En esta investigación podemos darnos cuenta que existe un porcentaje considerable de padres que no conoce lo que sus hijos reciben a través del programa Qali Warma. De ahí quizá la percepción que se tiene sobre la calidad de dicho programa y la satisfacción que los usuarios presentan.

La investigación más trascendente, aun cuando no este de manera directa orientada al estudio del programa Qali Warma, corresponde a Chinchay (2014) en su tesis, Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014. Las conclusiones fueron: la calidad de atención en los servicios de hospitalización el 89.7 % es óptima, el 10.3% es deficiente. Mostrando satisfacción el 85.3 % y el 14.7 % se mostró insatisfecho con la atención recibida. Se demostró a través de la prueba Chi Cuadrado que son variables que se hallan estadísticamente interrelacionadas puesto que el valor de la significancia de la prueba es inferior 0.05. En este estudio podemos ver como un grado de satisfacción alto se encuentra altamente relacionado con la calidad de atención. Esto nos permite afirmar que las variables son proporcionales y que si una de ellas incrementa, al estar asociadas, también se produce de manera directa el incremento de la otra variable.

En cuanto al objetivo específico 1, se logró obtener resultados que indican que, el 45,2% de ellos percibe que la calidad de los elementos tangibles del programa Qali Warma es regular. El 33,7% lo percibe como mala y el 21,1% lo percibe como buena. En resumen, aproximadamente la mitad de los padres de familia de esta instituciones educativas tienen una percepción de la calidad de los elementos que lo considera como regular. De igual manera, el 49,9% de ellos señalo que se encuentra medianamente satisfecho con el programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 33,7% que índico estar insatisfecho y el 17,3% señalo que está satisfecho con el desarrollo de este programa asistencial.

Ambos porcentajes se encuentran en un nivel medio, por lo que, se puede inferir la existencia de una correlación entre la dimensión y la variable, lo cual se confirma con el resultado de la prueba estadística, en donde, el p-valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente Rho= ,206 que indica una correlación positiva débil.

Algunas investigaciones realizadas con anterioridad son de gran importancia para deducir argumentos que nos lleven a comprender los resultados que se obtuvieron en la presente investigación. Este es el caso del estudio de Carrera (2016), en su investigación sobre Evaluación del servicio de atención de clientes especiales de la Empresa Eléctrica Santa Elena, Llegó a las siguientes conclusiones: falta de instalaciones atractivas y cómodas, carencia de atención personalizada y demora en la atención de reclamos y se desarrollaron mejoras en el mismo complementados con la tecnología de información como es la herramienta BPM y el módulo de atención de reclamos. Resulta importante esta investigación debido a que se evidencia que los elementos físicos o tangibles son de gran importancia dentro de la evaluación de la calidad del servicio que se brinda en una organización y que su percepción por parte del cliente se manifiesta en la satisfacción que alcanza con el servicio ofrecido.

En cuanto al objetivo específico 2, el 45,2% de ellos percibe que la calidad de fiabilidad del programa Qali Warma es regular. Y una cantidad muy cercana indicó que el 39,5% lo percibe como buena y el 11,6% lo percibe como mala. En resumen, aproximadamente la mitad de los padres de familia de estas instituciones educativas tienen una percepción de la fiabilidad que lo considera como regular. Así también, el 49,9% de ellos señaló que se encuentra medianamente satisfecho con el programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 33,7% que indicó estar insatisfecho y el 17,3% señaló que está satisfecho con el desarrollo de este programa asistencial.

Las cifras demuestran una similitud en cuanto al nivel porcentual, por lo que se puede deducir que tanto la dimensión como la variable, se asocian determinado una correlación. Esta inferencia queda probada con el resultado de la prueba de hipótesis donde, el p -valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,202$ que indica una correlación positiva débil.

Se analizó el estudio de Márquez y Ortega (2017) llamado Percepción social del servicio de agua potable en el Municipio de Xalapa, Veracruz, México. Concluyendo que: la información necesaria acerca de la apreciación de la población en cuanto a los criterios del conocimiento y actitud que poseen los usuarios con respecto a un servicio específico, se mostró el punto de vista de la mayoría de los beneficiarios, con lo cual se efectuó un diagnóstico sobre el servicio de agua potable y se identificó el nivel de aceptación que le brindan a esta organización y también se consiguió contar con los datos necesarios para el planteamiento de las sugerencias en los rubros del servicio que los beneficiarios creen que son vulnerables.

Toda organización tiene una percepción de su calidad de servicio ofertado, este puede servir como punto de partida para realizar el diagnóstico sobre la aceptación o rechazo por parte de los usuarios. En ese sentido es de suma importancia conocer que cuando los programas o servicios se ofertan a un gran número de personas, ya no se puede deducir que la percepción de la calidad del servicio está dada por el criterio o la expectativa de un conjunto de usuarios, sino que es la sociedad en su conjunto la que termina por evaluar las características del servicio ofertado.

En cuanto al objetivo específico 3, el 39,5% de ellos percibe que la calidad en cuanto a la capacidad de respuestas del programa Qali Warma es mala. Así también el 32,7% percibe que la capacidad de respuesta es regular y el 27,9% lo percibe como buena.

En resumen, existe una polarización sobre la capacidad de respuesta del programa ya que puede ser como mala o regular. De igual modo, el 49,9% de ellos señalo que se encuentra medianamente satisfecho con el programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 33,7% que indicó estar insatisfecho y el 17,3% señalo que está satisfecho con el desarrollo de este programa asistencial

Los valores porcentuales de la medición a la dimensión y variable respectivamente, nos hacen presumir la existencia de una correlación que se confirmó con el resultado de la prueba de hipótesis en donde, el p -valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,262$ que indica una correlación positiva débil.

Una de las investigaciones que es de gran importancia para la comprensión de nuestros resultados corresponde a Loza (2015) en su investigación sobre Calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital materno infantil Germán Urquidí, en el segundo trimestre de la gestión 2014. Llegó a las conclusiones: los usuarios externos expresan que la infraestructura es adecuada y las condiciones higiénicas un problema que interfiere en la comodidad del servicio de emergencias afectando la calidad de atención, los usuarios que consultan al servicio de emergencias proceden en su mayoría del área rural que tardan entre 30 min y una hora en llegar y no reciben atención de primer nivel, pero el 100% de usuarios percibe que los médicos están capacitados para atender su problema de salud y la demora de tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir atención del médico, lo que genera atraso y abandono del proceso asistencial.

Esta investigación nos brinda la oportunidad de poder evidenciar como la calidad de atención que brinda una institución, puede estar determinada por la rapidez en el servicio que oferta, así como también por las condiciones higiénicas que presenta.

Ambos factores, determinan un cierto nivel de calidad y por ende un nivel de complacencia de los usuarios, los cuales terminan por demostrarlo a través de la manifestación del nivel de satisfacción como usuario.

En cuanto al objetivo específico 4, el 61,6% de ellos percibe que la calidad en cuanto a la seguridad que otorgan los alimentos que ofrece el programa Qali Warma es regular. Así también el 22,1% percibe que seguridad que ofrece la calidad de los alimentos es buena y el 16,3% lo percibe como de mala calidad. En resumen, más de la mitad de padres de familia considera que los alimentos que brinda Qali Warma no son de buena calidad y solo son percibidos como de regular calidad. A su vez, el 49,9% de ellos señalo que se encuentra medianamente satisfecho con el programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 33,7% que indicó estar insatisfecho y el 17,3% señalo que está satisfecho con el desarrollo de este programa asistencial.

Con estos resultados, se puede evidenciar claramente como la distribución porcentual obtenida en la medición de la dimensión, es muy similar a los resultados obtenidos en la medición del variable, por lo que, se puede evidenciar desde ya, la existencia de una correlación que se comprueba con los valores del test estadístico, en donde el p-valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,346$ que indica una correlación positiva débil.

En cuanto a estos resultados se puede citar la investigación de Villa García, Delgadillo, Argüello y González (2017) denominada Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM, Villahermosa, México. Donde se llegó a conclusiones como: se han realizado las operaciones necesarias para obtener una apreciación favorable por sus beneficiarios, no demuestra contrariedades que mermen la apreciación de la calidad, por el contrario, la evaluación tiene una disposición objetiva y es posible mejorar las condiciones con las que en la actualidad se brinda la

prestación, compitiendo en interposiciones respecto al trato, la comunicación y la organización.

En esta investigación se puede ver como la calidad de servicio que se oferta es de trascendencia para la organización, así también, resalta que el servicio ofertado, puede ser evaluado y sometido a un proceso de mejora. Por lo que, el usuario logra tener seguridad y confianza en la organización, ya que, esta es capaz de evidenciar cambios que buscan alcanzar la satisfacción de sus usuarios a través del mejoramiento de la calidad de servicio que se oferta.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico 5, el 39,5% de ellos percibe que la empatía que demuestran los colaboradores del programa Qali Warma es mala. Del mismo modo el 37,4% percibe que la empatía de los colaboradores es de nivel regular y el 23,1% lo percibe que los colaboradores de este programa son buenos empáticamente. En resumen, la empatía de los colaboradores del programa Qali Warma es considerada como mala o regular. Al mismo tiempo, el 49,9% de ellos señalo que se encuentra medianamente satisfecho con el programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 33,7% que indicó estar insatisfecho y el 17,3% señalo que está satisfecho con el desarrollo de este programa asistencial.

Al igual que en los casos anteriores, tanto la dimensión como la variable se encuentran con valores porcentuales que los ubica en el nivel medio o regular, lo que vislumbra la existencia de una correlación que se logró probar con los resultados de la prueba de hipótesis en donde, el $p\text{-valor} = ,000 < ,050$. Este valor de la significancia permite rechazar la hipótesis nula y se asume que, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,506$ que indica una correlación positiva moderada

Es de trascendencia para estos resultados, la investigación hecha por Barahona (2017), en su estudio acerca del Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Quevedo. Se arribó a las conclusiones siguientes: la capacidad física del servicio es muy poca en comparación con la gran demanda de beneficiarios de este servicio, la abundante demanda de usuarios en este servicio se debe a que se recepciona beneficiarios autoreferidos de centros médicos colindantes que pertenecen a otras jurisdicciones y para dar solución de este problemática se considera de suma importancia poner en marcha un planeamiento estratégico organizacional.

Según estos resultados e sumamente importante comprender que en ocasiones el número de usuarios termina por desbordar al capacidad de atención que puede brindar una organización y por ende, los usuarios podrían tener una percepción negativa de un servicio. En este sentido es trascendente que los colaboradores desarrollen cierto grado de empatía con los usuarios a fin de que las carencias que pueda presentar la organización puedan ser comprendidas por el usuario, gracias a la relación empática entre el servidor y el usuario.

v. Conclusiones

En función de los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: se determinó que existe relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,795$ que indica una correlación positiva fuerte.

Segunda: Se logró determinar que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,206$ que indica una correlación positiva débil.

Tercera: Se determinó que existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,202$ que indica una correlación positiva débil.

Cuarta: se ha determinado que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,262$ que indica una correlación positiva débil.

Quinta: fue posible determinar que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,346$ que indica una correlación positiva débil.

Sexta: se logró determinar que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho = ,506$ que indica una correlación positiva moderada.

VI. Recomendaciones

Luego de conocer los resultados y las conclusiones de esta investigación, nos permitimos realizar las siguientes recomendaciones:

Primera: Brindar charlas educativas a los padres de familia en donde se le otorgue información sobre el valor nutricional de los productos que oferta Qali Warma.

Segunda: Diseñar mecanismo que permitan mejorar los elementos tangibles que pertenecen al programa Qali Warma, mejorando su apariencia y presentación, con la intención de otorgar confianza al usuario.

Tercera: Diseñar un plan estratégico de seguimiento a los usuarios de Qali Warma a fin de tener un registro de la evolución de quienes son usuarios del programa durante muchos años.

Cuarta: Diseñar mecanismos de control permanente a fin de que se pueda detectar a tiempo la existencia de algún producto de dudosa integridad y conservación.

Quinta: Seguir de manera estricta el nuevo Modelo de Cogestión y la Seguridad Alimentaria, para garantizar la entrega oportuna de los alimentos, así como la entrega de alimentos en buenas condiciones.

Sexta: Realizar una reevaluación de los diversos proveedores a fin que se detecte a tiempo las probables falencias que se puedan mostrar en cuanto a la distribución, conservación y consumo de los alimentos por parte de los niños y niñas.

VII. Referencias

- , E. (2017) *Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 instituciones educativas del distrito de Breña*. (Tesis) Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9422>
- Bravo, M. (2011) *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña*. (Tesis). Quito, Ecuador: Universidad Católica de Loja
- Barahona, G. (2017) *Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de ginecología – obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Quevedo*. (Tesis) Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7447>
- Carrera, T. (2016) *Evaluación del servicio de atención de clientes especiales de la Empresa Eléctrica Santa Elena*. (Tesis) Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16205>
- Chinchay (2014) *Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014*. En la Universidad Cesar Vallejo
- Estrada, W. (2007) *Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima, Perú Biblioteca Nacional del Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Loza, J. (2015) *Calidad de atención en el servicio de emergencias del hospital materno infantil Germán Urquidi, en el segundo trimestre de la gestión 2014*. (Tesis)

Bolivia: Universidad Adventista de Bolivia. Recuperado de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2313-02292015000100001&script=sci_arttext

Márquez, O. y Ortega, M. (2017) *Percepción social del servicio de agua potable en el Municipio de Xalapa, Veracruz. (Artículo científico)* México: recuperado de <http://revistas.unam.mx/index.php/rmop/article/view/58515/0>

Nolazco, L. (2017) *el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, 2016. (Tesis)* Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_79aa365bf7993a4339b2dd5912e45939

Ruiz, M., y Olalla, C. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. AECA, Madrid.

Universidad de Católica de Valencia (2017) factores que influyen en la desnutrición de en los niños de 0 a 5 años. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13930/art%C3%ADculo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velásquez, L. (2011) *Las dimensiones de la percepción de calidad*. Colombia: Universidad de Antioquía.

Villagarcía, E. Delgadillo, L. Argüello, F. y González, L. (2017) *Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM, Villahermosa. (Artículo científico)* México: Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100046

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018							
Autor: Br. Zenaidea Yossi, Martel Taquío							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel</p>	Variable 1: CALIDAD PERCIBIDA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Envase - Presentación del producto - Apariencia del personal. - Limpieza y orden 	1,2,3,4,	Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) En parte (3) En desacuerdo Totalmente en desacuerdo (1)	Buena [81 - 110] Regular [52 – 80] Mala [22 – 51]
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión - Garantía - Prevención - Servicio recibido. - Eliminación de fallas en la entrega - Interés por solucionar problemas. 	5,6,7,8,9,10,		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta - Tiempo de entrega - Puntualidad - Oportunidad 	11,12,13,14,		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Credibilidad - Profesionalismo - Cortesía - Trato justo 	15,16,17,18,		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Personalización de la atención - Asertividad con el estudiante 	19,20,21,22					

<p>Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018.</p>	<p>Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martin de Porras – Lima, 2018.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de comunicación - Flexibilidad. 			
Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
Dimensiones		Indicadores		Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
Valor percibido		<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre el programa - Conocimiento del valor energético - Conocimiento sobre los beneficios de su consumo. - Conocimiento sobre la forma de consumo. 		1,2,3,4,5,6,7	Ordinal	Satisfecho [81 - 110] Medianamente satisfecho [52 – 80] Insatisfecho [22 – 51]	
Confianza		<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en la marca del producto - Confianza en el proveedor. - Confianza en los insumos. - confianza en los beneficios ofertados. 		8,9,10,11,12,13,14,15,			
Expectativas		<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas en cuanto al producto - Expectativas sobre la distribución. - Expectativas sobre las condiciones de consumo. - Expectativas en cuanto al proveedor. 		16,17,18,19,20,21,22.			

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental – Correlacional</p>	<p>Población: 1245 padres empadronados en la Asociación de Padres de Familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico</p> <p>Tamaño de la muestra: 294 padres empadronados en la Asociación de Padres de Familia de las instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Almirante Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima.</p>	<p>Variable 1: CALIDAD PERCIBIDA</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario (Adaptado del SERVPERF de Kotler y Armstrong 2003)</p> <hr/> <p>Variable 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario (Adaptado de Bravo 2011)</p>	<p>Descriptiva: Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras</p> <p>Inferencial: Para la prueba de hipótesis se utilizará el Estadígrafo de Rho de Spearman, debido a que ambas variables son categóricas o cualitativas.</p>

Anexo 2. Instrumentos

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO DE QALI WARMA

Estimado padre de familia, a continuación, se te presentan una serie de preguntas sobre el Programa Qali Warma. Solicito tu colaboración para responder a cada una de ellas de manera veraz. Luego de leer atentamente, marca con un (X) la casilla que corresponda según tu criterio a la respuesta que quiere brindar. Las respuestas son totalmente anónimas y las opciones de respuesta son las siguientes:

5: Totalmente de acuerdo

4: De acuerdo

3: En parte

2: En desacuerdo

1: Totalmente en desacuerdo

N°	Variable: Calidad percibida	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	Dimensión 1. Elementos tangibles					
1	Considera que el envase de los productos que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto.					
2	El envase le brinda una buena presentación a los productos.					
3	Los representantes de Qali Warma se hacen presente en la institución con una buena apariencia personal.					
4	Los representantes de Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución					
	Dimensión 2. Fiabilidad					
5	Los representantes de Qali Warma vigilan que cada producto sea entregado a cada niño o niña.					
6	Percibe que existe garantía en los productos de Qali Warma.					
7	Los representantes de Qali Warma realizan visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen.					
8	El servicio asistencial que ofrece Qali Warma satisface sus expectativas					
9	Desde que inicio Qali Warma se ha ido corrigiendo errores en la entrega oportuna de los productos.					
10	Los docentes de la institución muestran interés por revisar las condiciones de los productos de Qali Warma.					
	Dimensión 3. Capacidad de respuesta					
11	Si existe algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúan de inmediato.					
12	Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes.					
13	En la institución los estudiantes consumen los productos de Qali Warma en la hora de refrigerio.					
14	Todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma.					
	Dimensión 4. Seguridad					
15	Cree que los productos de Qali Warma son de calidad.					
16	Confía en que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los estudiantes.					
17	Se demuestra cortesía por parte de quienes distribuyen los alimentos a los estudiantes.					
18	Todos los estudiantes reciben un trato justo durante la repartición de los alimentos de Qali Warma.					
	Dimensión 5. Empatía					
19	Cada niño o niña es atendido por su docente a la hora de recibir los alimentos.					
20	Existen estudiantes que son sancionados por negarse a consumir algún alimento.					
21	La institución se preocupa por mantener informado al padre de familia sobre los beneficios de los alimentos que ofrece Qali Warma.					
22	Existe flexibilidad para entender que no a todos les gustan los alimentos de Qali Warma.					

INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado padre de familia, a continuación, se te presentan una serie de preguntas sobre el Programa Qali Warma. Solicito tu colaboración para responder a cada una de ellas de manera veraz. Luego de leer atentamente, marca con un (X) la casilla que corresponda según tu criterio a la respuesta que quiere brindar. Las respuestas son totalmente anónimas y las opciones de respuesta son las siguientes:

5: Totalmente de acuerdo

4: De acuerdo

3: En parte

2: En desacuerdo

1: Totalmente en desacuerdo

N°	Variable: Satisfacción del consumidor Dimensión 1. Valor percibido	ESCALA				
		5	4	3	2	1
1	Conocer los beneficios del programa Qali Warma lo hace sentir satisfecho.					
2	Conocer sobre los valores energéticos de los productos de Qali Warma le brinda confianza en los que consumen sus hijos.					
3	Reconoce que desde que su hijo consume productos de Qali Warma tiene mayor energía para estudiar.					
4	Está satisfecho con Qali Warma porque está informado sobre los beneficios de los productos en la salud de sus hijos					
5	Reconoce que gracias a los alimentos de Qali Warma su hijo o hija realiza las tareas con más entusiasmo.					
6	Siente confianza en los alimentos del programa Qali Warma porque le informan que cantidad debe consumir su hijo o hija.					
7	Se siente satisfecho porque le informaron sobre algunos síntomas pasajeros que podría presentar su niño o niña al consumir alimentos del programa Qali Warma.					
	Dimensión 2. Confianza					
8	Su satisfacción radica en que conoce que empresa elabora los productos de Qali Warma.					
9	Confía en la forma en que son elaborados los productos de Qali Warma.					
10	Su niño o niña recibe los alimentos de Qali Warma así no asista a clases.					
11	Confía en que quienes traen los productos a la escuela, traigan productos no caducados.					
12	Confía en que ningún ingrediente es dañino para la salud de su hijo o hija.					
13	Confía en que su hijo no desarrollará alergias u otra enfermedad por consumir estos alimentos.					
14	Confía en que su hijo o hija se beneficiara en su salud.					
15	Confía en que los productos ayuden a tener mejores aprendizajes a sus hijos.					
	Dimensión 3. Expectativas					
16	Le gustaría que los productos tengan una mejor presentación.					
17	Desearía que los productos tengan un sabor más agradable para el niño o niña.					
18	Desearía que los alimentos se distribuyan incluso en vacaciones					
19	Sería mejor si los alimentos los repartirían los padres.					
20	Debería buscarse un espacio más adecuado para que el estudiante consuma los alimentos.					
21	Los proveedores de Qali Warma deberían garantizar que nunca falten productos.					
22	Sería bueno que los proveedores traigan alimentos que no estén a punto de caducar.					

Anexo 3. Base de datos de la prueba piloto

Variable (1) percepcion de la calidad																					
Elementos tangibles				Fiabilidad						Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatia			
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
5	3	5	1	3	3	1	5	5	2	5	4	3	4	3	5	3	5	1	3	3	1
4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
5	4	4	2	2	1	1	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	1	1
4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	4	2	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	5	4	2	3	4	4	4
4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2
4	4	4	5	4	4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1
5	3	5	3	2	3	1	5	3	3	5	4	3	4	5	5	3	5	3	2	3	1
3	3	3	4	4	4	1	5	5	2	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	1
4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	5	3	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	3	1
3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
5	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	2
2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3
3	2	3	3	1	3	1	4	2	3	2	2	2	4	4	3	2	3	3	1	3	1
4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3
3	4	3	4	4	3	2	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2
5	3	3	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	3
4	4	3	3	5	5	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	5	4
5	2	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	2	3	4	5	2	2	3	4	3	5
3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	2
3	3	4	3	5	5	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	5	2

Variable (2) satisfaccion del usuario																					
Valor percibido						Confianza								Expectativas							
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
5	3	5	1	3	3	1	3	4	5	1	3	3	1	5	5	4	3	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4
5	4	4	2	2	1	1	3	4	4	2	2	1	1	4	4	4	3	2	3	2	3
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4
4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	5	4	4	1	5	4	3	4	4	4	3	4
5	3	5	3	2	3	1	3	4	5	3	2	3	1	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	3	4	4	4	1	4	5	3	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	4	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
4	4	4	5	3	3	1	5	5	4	5	3	3	1	4	4	2	2	4	4	4	2
3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
5	4	5	5	3	3	2	3	4	5	5	3	3	2	5	5	4	4	3	4	5	5
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5
3	2	3	3	1	3	1	2	4	3	3	1	3	1	4	2	4	3	3	3	3	2
4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4
3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	5	5	3	3	2	5	4	4
5	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	2	3	4	4	3	4	4	5
4	4	4	3	2	5	4	2	3	4	3	2	5	4	3	4	5	5	4	4	3	2
5	2	2	3	4	3	5	2	3	2	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	3
3	3	4	3	5	5	2	5	4	4	3	5	5	2	2	4	3	3	5	5	5	4
3	3	4	3	5	5	2	5	4	4	3	5	5	2	2	4	3	3	5	5	5	4

Anexo 4. Resultados de la prueba alfa

Escala: Variable Percepción de la calidad**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	75,7333	80,409	,406	,830
VAR00002	76,2333	78,323	,669	,821
VAR00003	76,0667	80,340	,403	,830
VAR00004	76,0333	77,757	,527	,824
VAR00005	76,2000	79,200	,407	,830
VAR00006	76,0667	80,340	,403	,830
VAR00007	77,1667	82,626	,167	,843
VAR00008	75,7000	80,217	,322	,834
VAR00009	75,6333	76,792	,558	,823
VAR00010	76,5333	81,016	,403	,830
VAR00011	75,7000	78,286	,599	,822
VAR00012	75,8333	82,489	,349	,832
VAR00013	76,0667	79,926	,455	,828
VAR00014	75,9000	85,817	,144	,838
VAR00015	76,0333	85,344	,145	,838
VAR00016	75,7333	80,409	,406	,830
VAR00017	76,2333	78,323	,669	,821
VAR00018	76,0667	80,340	,403	,830
VAR00019	76,0333	77,757	,527	,824
VAR00020	76,2000	79,200	,407	,830
VAR00021	76,0667	80,340	,403	,830
VAR00022	77,1667	82,626	,167	,843

Fiabilidad

Escala: Variable Satisfacción del usuario

resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	75,9000	84,507	,301	,842
VAR00002	76,4000	82,317	,546	,833
VAR00003	76,2333	83,357	,369	,839
VAR00004	76,2000	80,648	,499	,834
VAR00005	76,3667	80,240	,489	,834
VAR00006	76,2333	80,185	,576	,831
VAR00007	77,3333	83,540	,244	,847
VAR00008	76,2333	83,426	,386	,839
VAR00009	76,0667	89,582	,023	,848
VAR00010	76,2333	83,357	,369	,839
VAR00011	76,2000	80,648	,499	,834
VAR00012	76,3667	80,240	,489	,834
VAR00013	76,2333	80,185	,576	,831
VAR00014	77,3333	83,540	,244	,847
VAR00015	75,8667	85,499	,175	,849
VAR00016	75,8667	81,982	,509	,834
VAR00017	76,3667	86,240	,226	,844
VAR00018	76,3333	83,195	,446	,837
VAR00019	76,0000	81,310	,477	,835
VAR00020	76,0333	82,792	,551	,834
VAR00021	75,8667	82,120	,573	,833
VAR00022	76,2333	80,461	,589	,831

Anexo 5. Certificados de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO DE QALI WARMA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Considera que el envase de los productos que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto.	✓		✓		✓		
2	El envase le brinda una buena presentación a los productos.	✓		✓		✓		
3	Los representantes de Qali Warma se hacen presente en la institución con una buena apariencia personal.	✓		✓		✓		
4	Los representantes de Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución	✓				✓		
DIMENSIÓN 2								
5	Los representantes de Qali Warma vigilan que cada producto sea entregado a cada niño o niña.	✓		✓		✓		
6	Percibe que existe garantía en los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
7	Los representantes de Qali Warma realizan visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen.	✓		✓		✓		
8	El servicio asistencial que ofrece Qali Warma satisface sus expectativas.	✓		✓		✓		
9	Desde que inicio Qali Warma se ha ido corrigiendo errores en la entrega oportuna de los productos.	✓		✓		✓		
10	Los docentes de la institución muestran interés por revisar las condiciones de los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
11	Si existe algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúan de inmediato.	✓		✓		✓		
12	Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes.	✓		✓		✓		
13	En la institución los estudiantes consumen los productos de Qali Warma en la hora de refrigerio.	✓		✓		✓		
14	Todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Seguridad								
15	Cree que los productos de Qali Warma son de calidad.	✓	No	✓	No	✓	No	
16	Confía en que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los estudiantes.	✓		✓		✓		
17	Se demuestra cortesía por parte de quienes distribuyen los alimentos a los estudiantes.	✓		✓		✓		

18	Todos los estudiantes reciben un trato justo durante la repartición de los alimentos de Qali Warma.	✓		✓		✓	
Dimensión 5. Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
19	Cada niño o niña es atendido por su docente a la hora de recibir los alimentos.	✓		✓		✓	
20	Existen estudiantes que son sancionados por negarse a consumir algún alimento.	✓		✓		✓	
21	La institución se preocupa por mantener informado al padre de familia sobre los beneficios de los alimentos que ofrece Qali Warma.	✓		✓		✓	
22	Existe flexibilidad para entender que no a todos les gustan los alimentos de Qali Warma.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guayán Osma Velásquez DNI: 34469957

Especialidad del validador: Docente Metodología

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

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

29 de 11 del 2018


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO DE QALI WARMA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Considera que el envase de los productos que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto.	✓		✓		✓		
2	El envase le brinda una buena presentación a los productos.	✓		✓		✓		
3	Los representantes de Qali Warma se hacen presente en la institución con una buena apariencia personal.	✓		✓		✓		
4	Los representantes de Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución	✓				✓		
DIMENSIÓN 2								
5	Los representantes de Qali Warma vigilan que cada producto sea entregado a cada niño o niña.	✓		✓		✓		
6	Percibe que existe garantía en los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
7	Los representantes de Qali Warma realizan visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen.	✓		✓		✓		
8	El servicio asistencial que ofrece Qali Warma satisface sus expectativas.	✓		✓		✓		
9	Desde que inicio Qali Warma se ha ido corrigiendo errores en la entrega oportuna de los productos.	✓		✓		✓		
10	Los docentes de la institución muestran interés por revisar las condiciones de los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
11	Si existe algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúan de inmediato.	✓		✓		✓		
12	Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes.	✓		✓		✓		
13	En la institución los estudiantes consumen los productos de Qali Warma en la hora de refrigerio.	✓		✓		✓		
14	Todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Seguridad								
15	Cree que los productos de Qali Warma son de calidad.	✓		✓		✓		
16	Confía en que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los estudiantes.	✓		✓		✓		
17	Se demuestra cortesía por parte de quienes distribuyen los alimentos a los estudiantes.	✓		✓		✓		

18	Todos los estudiantes reciben un trato justo durante la repartición de los alimentos de Qali Warma.	✓		✓		✓	
Dimensión 5. Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
19	Cada niño o niña es atendido por su docente a la hora de recibir los alimentos.	✓		✓		✓	
20	Existen estudiantes que son sancionados por negarse a consumir algún alimento.	✓		✓		✓	
21	La institución se preocupa por mantener informado al padre de familia sobre los beneficios de los alimentos que ofrece Qali Warma.	✓		✓		✓	
22	Existe flexibilidad para entender que no a todos les gustan los alimentos de Qali Warma.	✓		✓		✓	

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: Caray Guitardi Cesar DNI: 06408163

Especialidad del validador: Ula sistem en Administración

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

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

24 de 11 del 2018


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL USUARIO DE QALI WARMA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Considera que el envase de los productos que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto.	✓		✓		✓		
2	El envase le brinda una buena presentación a los productos.	✓		✓		✓		
3	Los representantes de Qali Warma se hacen presente en la institución con una buena apariencia personal.	✓		✓		✓		
4	Los representantes de Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución	✓				✓		
DIMENSIÓN 2								
5	Los representantes de Qali Warma vigilan que cada producto sea entregado a cada niño o niña.	✓		✓		✓		
6	Percibe que existe garantía en los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
7	Los representantes de Qali Warma realizan visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen.	✓		✓		✓		
8	El servicio asistencial que ofrece Qali Warma satisface sus expectativas.	✓		✓		✓		
9	Desde que inicio Qali Warma se ha ido corrigiendo errores en la entrega oportuna de los productos.	✓		✓		✓		
10	Los docentes de la institución muestran interés por revisar las condiciones de los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
11	Si existe algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúan de inmediato.	✓		✓		✓		
12	Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes.	✓		✓		✓		
13	En la institución los estudiantes consumen los productos de Qali Warma en la hora de refrigerio.	✓		✓		✓		
14	Todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
Dimensión 4. Seguridad								
15	Cree que los productos de Qali Warma son de calidad.	✓		✓		✓		
16	Confía en que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los estudiantes.	✓		✓		✓		
17	Se demuestra cortesía por parte de quienes distribuyen los alimentos a los estudiantes.	✓		✓		✓		

18	Todos los estudiantes reciben un trato justo durante la repartición de los alimentos de Qali Warma.	✓		✓		✓	
	Dimensión 5. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
19	Cada niño o niña es atendido por su docente a la hora de recibir los alimentos.	✓		✓		✓	
20	Existen estudiantes que son sancionados por negarse a consumir algún alimento.	✓		✓		✓	
21	La institución se preocupa por mantener informado al padre de familia sobre los beneficios de los alimentos que ofrece Qali Warma.	✓		✓		✓	
22	Existe flexibilidad para entender que no a todos les gustan los alimentos de Qali Warma.	✓		✓		✓	

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. Rainley Fariel Muller Lischel DNI: 25710077

Especialidad del validador: Dra en Derecho

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

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

... 24 de 11 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Conocer los beneficios del programa Qali Warma lo hace sentir satisfecho.	✓		✓		✓		
2	Conocer sobre los valores energéticos de los productos de Qali Warma le brinda confianza en los que consumen sus hijos.	✓		✓		✓		
3	Reconoce que desde que su hijo consume productos de Qali Warma tiene mayor energía para estudiar.	✓		✓		✓		
4	Está satisfecho con Qali Warma porque está informado sobre los beneficios de los productos en la salud de sus hijos	✓		✓		✓		
5	Reconoce que gracias a los alimentos de Qali Warma su hijo o hija realiza las tareas con más entusiasmo.	✓		✓		✓		
6	Siente confianza en los alimentos del programa Qali Warma porque le informan que cantidad debe consumir su hijo o hija.	✓		✓		✓		
7	Se siente satisfecho porque le informaron sobre algunos síntomas pasajeros que podría presentar su niño o niña al consumir alimentos del programa Qali Warma.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Su satisfacción radica en que conoce que empresa elabora los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
9	Confía en la forma en que son elaborados los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
10	Su niño o niña recibe los alimentos de Qali Warma así no asista a clases.	✓		✓		✓		
11	Confía en que quienes traen los productos a la escuela, traigan productos no caducados.	✓		✓		✓		
12	Confía en que ningún ingrediente es dañino para la salud de su hijo o hija.	✓		✓		✓		
13	Confía en que su hijo no desarrollará alergias u otra enfermedad por consumir estos alimentos.	✓		✓		✓		
14	Confía en que su hijo o hija se beneficiara en su salud.	✓		✓		✓		
15	Confía en que los productos ayuden a tener mejores aprendizajes a sus hijos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Le gustaría que los productos tengan una mejor presentación.	✓		✓		✓		
17	Desearía que los productos tengan un sabor más agradable para el niño o niña.	✓		✓		✓		
18	Desearía que los alimentos se distribuyan incluso en vacaciones	✓		✓		✓		
19	Sería mejor si los alimentos los repartirían los padres.	✓		✓		✓		

20	Debería buscarse un espacio más adecuado para que el estudiante consuma los alimentos.	✓		✓		✓	
11	Los proveedores de Qali Warma deberían garantizar que nunca falten productos.	✓		✓		✓	
22	Sería bueno que los proveedores traigan alimentos que no estén a punto de caducar.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Enrique Dorro Telya DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente Matemática

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

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

24 de 11 del 2018


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Conocer los beneficios del programa Qali Warma lo hace sentir satisfecho.	✓		✓		✓		
2	Conocer sobre los valores energéticos de los productos de Qali Warma le brinda confianza en los que consumen sus hijos.	✓		✓		✓		
3	Reconoce que desde que su hijo consume productos de Qali Warma tiene mayor energía para estudiar.	✓		✓		✓		
4	Está satisfecho con Qali Warma porque está informado sobre los beneficios de los productos en la salud de sus hijos	✓		✓		✓		
5	Reconoce que gracias a los alimentos de Qali Warma su hijo o hija realiza las tareas con más entusiasmo.	✓		✓		✓		
6	Siente confianza en los alimentos del programa Qali Warma porque le informan que cantidad debe consumir su hijo o hija.	✓		✓		✓		
7	Se siente satisfecho porque le informaron sobre algunos síntomas pasajeros que podría presentar su niño o niña al consumir alimentos del programa Qali Warma.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Su satisfacción radica en que conoce que empresa elabora los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
9	Confía en la forma en que son elaborados los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
10	Su niño o niña recibe los alimentos de Qali Warma así no asista a clases.	✓		✓		✓		
11	Confía en que quienes traen los productos a la escuela, traigan productos no caducados.	✓		✓		✓		
12	Confía en que ningún ingrediente es dañino para la salud de su hijo o hija.	✓		✓		✓		
13	Confía en que su hijo no desarrollará alergias u otra enfermedad por consumir estos alimentos.	✓		✓		✓		
14	Confía en que su hijo o hija se beneficiara en su salud.	✓		✓		✓		
15	Confía en que los productos ayuden a tener mejores aprendizajes a sus hijos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Le gustaría que los productos tengan una mejor presentación.	✓		✓		✓		
17	Desearía que los productos tengan un sabor más agradable para el niño o niña.	✓		✓		✓		
18	Desearía que los alimentos se distribuyan incluso en vacaciones	✓		✓		✓		
19	Sería mejor si los alimentos los repartirían los padres.	✓		✓		✓		

20	Debería buscarse un espacio más adecuado para que el estudiante consuma los alimentos.	✓		✓		✓	
11	Los proveedores de Qali Warma deberían garantizar que nunca falten productos.	✓		✓		✓	
22	Sería bueno que los proveedores traigan alimentos que no estén a punto de caducar.	✓		✓		✓	

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):

Caray, Gilardi César

DNI:

06408163

Especialidad del validador:

Magister en Administración

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

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

24 de *11* del *2018*

[Firma]
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Conocer los beneficios del programa Qali Warma lo hace sentir satisfecho.	✓		✓		✓		
2	Conocer sobre los valores energéticos de los productos de Qali Warma le brinda confianza en los que consumen sus hijos.	✓		✓		✓		
3	Reconoce que desde que su hijo consume productos de Qali Warma tiene mayor energía para estudiar.	✓		✓		✓		
4	Está satisfecho con Qali Warma porque está informado sobre los beneficios de los productos en la salud de sus hijos	✓		✓		✓		
5	Reconoce que gracias a los alimentos de Qali Warma su hijo o hija realiza las tareas con más entusiasmo.	✓		✓		✓		
6	Siente confianza en los alimentos del programa Qali Warma porque le informan que cantidad debe consumir su hijo o hija.	✓		✓		✓		
7	Se siente satisfecho porque le informaron sobre algunos síntomas pasajeros que podría presentar su niño o niña al consumir alimentos del programa Qali Warma.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Su satisfacción radica en que conoce que empresa elabora los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
9	Confía en la forma en que son elaborados los productos de Qali Warma.	✓		✓		✓		
10	Su niño o niña recibe los alimentos de Qali Warma así no asista a clases.	✓		✓		✓		
11	Confía en que quienes traen los productos a la escuela, traigan productos no caducados.	✓		✓		✓		
12	Confía en que ningún ingrediente es dañino para la salud de su hijo o hija.	✓		✓		✓		
13	Confía en que su hijo no desarrollará alergias u otra enfermedad por consumir estos alimentos.	✓		✓		✓		
14	Confía en que su hijo o hija se beneficiara en su salud.	✓		✓		✓		
15	Confía en que los productos ayuden a tener mejores aprendizajes a sus hijos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Le gustaría que los productos tengan una mejor presentación.	✓		✓		✓		
17	Desearía que los productos tengan un sabor más agradable para el niño o niña.	✓		✓		✓		
18	Desearía que los alimentos se distribuyan incluso en vacaciones	✓		✓		✓		
19	Sería mejor si los alimentos los repartirían los padres.	✓		✓		✓		

20	Debería buscarse un espacio más adecuado para que el estudiante consuma los alimentos.	✓		✓		✓	
11	Los proveedores de Qali Warma deberían garantizar que nunca falten productos.	✓		✓		✓	
22	Sería bueno que los proveedores traigan alimentos que no estén a punto de caducar.	✓		✓		✓	

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. Sánchez, Farías Muñoz Lisbeth DNI: 25710071

Especialidad del validador: Dra. en Derecho

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

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

24 de 11 del 2018



Firma del Experto Informante.

Anexo 6. Autorización de aplicación de instrumentos



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 3081 "ALMTE. MIGUEL GRAU SEMINARIO"

UGEL 02 – San Martín de Porres

Jr. Benjamín Quiroga S/N. Urb. San Germán – SMP – Lima.

CONSTANCIA

**EL DIRECTOR DE LA I.E. N° 3081 ALMTE. MIGUEL GRAU SEMINARIO,
SUSCRIBE:**

Que, Zenaida Yossi, Martel Taquío, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima, ha realizado la aplicación de una encuesta sobre Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Gall Warma. Encuestando a 135 padres de familia del Nivel Primario de esta institución.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada y para los fines que estime conveniente.

San Martín de Porres, 03 de diciembre del 2018

Eulogio Filomón Rumbaldo Nieto
Director



INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTATAL
"Augusto Salazar Bondy"
Nº 2023



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

El Subdirector de la Institución educativa Nº 2023 "Augusto Salazar Bondy" de la Unidad de Gestión Educativa Local Nº 02 del Distrito de San Martín de Porres Lima Perú, Doctor Humberto Espinoza Tasilla, quien suscribe:

Deja constancia expresa que la Sta. **ZENAEIDA YOSI MARTEL TAQUIO** estudiante del programa de maestría en GESTION PUBLICA de la Universidad Cesar Vallejo, filial Lima Norte Identificada con DNI Nº 43984097 ha realizado la aplicación de sus instrumentos de recolección de datos: sobre CUESTIONARIOS **"SOBRE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL PROGRAMA QALI WARMA"**, aplicado a 159 PADRES DE FAMILIA DEL NIVEL PRIMARIA, de la IE. Nº 2023 "Augusto Salazar Bondy" de la Unidad de Gestión Educativa Local Nº 02 del Distrito de San Martín de Porres Lima Perú, quienes forman parte de la población de estudio.

Se otorga la presente constancia de aplicación de instrumentos para los fines que sean convenientes.

Lima, de diciembre del 2018

Atentamente.


Humberto Napoleón Espinoza Tasilla
SUB-DIRECTOR DE PRIMARIA



Anexo 7. Base de datos de la muestra

Variable (1) Calidad percibida																																	
Nº	Elementos tangibles				D1	Fiabilidad					D2	Capacidad de respuesta				D3	Seguridad				D4	Empatía				D5	D1	D2	D3	D4	D5	V1	
	p1	p2	p3	p4		p5	p6	p7	p8	p9		p10	p11	p12	p13		p14	p15	p16	p17		p18	p19	p20	p21								p22
1	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	5	4	4	1	14	8	16	8	14	14	60
2	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
3	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
4	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	1	3	9	11	17	7	7	9	51
5	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
6	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
7	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
8	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
9	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
10	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
11	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	1	2	6	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	6	14	12	56
12	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	2	2	6	1	2	2	1	6	3	1	1	2	7	12	18	6	6	7	49
13	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	1	5	2	3	1	1	7	4	1	1	1	7	14	17	5	7	7	50
14	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	1	5	1	1	8	3	1	2	1	7	5	1	1	3	10	11	17	8	7	10	53
15	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	2	4	3	3	12	3	3	3	3	12	4	2	2	1	9	15	14	12	12	9	62
16	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	5	6	13	50
17	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	4	1	8	4	2	1	1	8	3	2	2	1	8	11	15	8	8	8	50
18	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	1	5	2	9	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	9	15	11	60
19	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	1	2	1	4	8	1	4	1	3	9	2	1	1	1	5	10	15	8	9	5	47
20	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	3	2	1	1	7	3	2	3	4	12	5	1	1	2	9	6	9	7	12	9	43
21	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
22	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
23	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
24	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	1	1	3	8	11	17	7	7	8	50
25	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
26	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
27	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
28	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
29	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
30	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	3	1	1	2	7	6	9	5	12	7	39
31	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	5	4	4	1	14	8	16	8	14	14	60
32	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
33	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
34	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	1	3	9	11	17	7	7	9	51
35	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
36	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
37	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
38	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
39	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
40	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
41	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
42	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	1	1	2	7	12	18	9	6	7	52
43	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	4	1	1	1	7	14	17	8	7	7	53
44	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	5	1	1	3	10	11	17	7	7	10	52
45	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	4	2	2	1	9	15	14	6	12	9	56

46	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
47	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	3	2	2	1	8	11	15	5	8	8	47
48	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
49	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	1	1	1	5	10	15	12	9	5	51
50	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	5	1	1	2	9	6	9	5	12	9	41
51	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
52	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
53	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
54	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	1	1	3	8	11	17	7	7	8	50
55	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
56	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
57	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
58	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
59	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
60	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	3	1	1	2	7	6	9	5	12	7	39
61	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	5	4	4	1	14	8	16	8	14	14	60
62	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
63	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
64	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	1	3	9	11	17	7	7	9	51
65	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
66	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
67	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
68	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
69	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
70	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
71	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
72	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	1	1	2	7	12	18	9	6	7	52
73	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	4	1	1	1	7	14	17	8	7	7	53
74	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	5	1	1	3	10	11	17	7	7	10	52
75	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	4	2	2	1	9	15	14	6	12	9	56
76	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
77	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	3	2	2	1	8	11	15	5	8	8	47
78	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
79	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	1	1	1	5	10	15	12	9	5	51
80	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	5	1	1	2	9	6	9	5	12	9	41
81	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
82	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
83	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
84	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	1	1	3	8	11	17	7	7	8	50
85	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
86	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
87	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
88	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
89	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
90	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	3	1	1	2	7	6	9	5	12	7	39
91	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	5	4	4	1	14	8	16	8	14	14	60
92	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
93	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
94	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	1	3	9	11	17	7	7	9	51
95	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
96	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
97	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
98	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
99	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
100	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
101	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
102	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	1	1	2	7	12	18	9	6</		

120	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	5	6	13	50
121	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	4	1	8	4	2	1	1	8	3	2	2	1	8	11	15	8	8	8	50
122	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	1	5	2	9	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	9	15	11	60
123	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	1	2	1	4	8	1	4	1	3	9	2	1	1	1	5	10	15	8	9	5	47
124	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	3	2	1	1	7	3	2	3	4	12	5	1	1	2	9	6	9	7	12	9	43
125	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
126	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
127	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
128	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	1	1	3	8	11	17	7	7	8	50
129	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
130	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
131	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
132	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
133	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
134	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	3	1	1	2	7	6	9	5	12	7	39
135	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	5	4	4	1	14	8	16	8	14	14	60
136	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
137	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
138	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	1	3	9	11	17	7	7	9	51
139	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
140	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
141	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
142	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
143	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
144	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
145	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
146	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	1	1	2	7	12	18	9	6	7	52
147	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	4	1	1	1	7	14	17	8	7	7	53
148	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	5	1	1	3	10	11	17	7	7	10	52
149	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	4	2	2	1	9	15	14	6	12	9	56
150	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
151	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	3	2	2	1	8	11	15	5	8	8	47
152	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
153	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2	1	1	1	5	10	15	12	9	5	51
154	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	5	1	1	2	9	6	9	5	12	9	41
155	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
156	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
157	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
158	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	1	1	3	8	11	17	7	7	8	50
159	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
160	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
161	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
162	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
163	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
164	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	3	1	1	2	7	6	9	5	12	7	39
165	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	5	4	4	1	14	8	16	8	14	14	60
166	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
167	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
168	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	1	3	9	11	17	7	7	9	51
169	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
170	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
171	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
172	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
173	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
174	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
175	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
176	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3										

201	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
202	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
203	1	5	2	2	10	1	3	1	1	4	1	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
204	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
205	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
206	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	1	1	2	7	12	18	9	6	7	52
207	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	4	1	1	1	7	14	17	8	7	7	53
208	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	5	1	1	3	10	11	17	7	7	10	52
209	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	5	4	4	1	14	8	16	8	14	14	60
210	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
211	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
212	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	1	3	9	11	17	7	7	9	51
213	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
214	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
215	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
216	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
217	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
218	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
219	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	1	2	6	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	6	14	12	56
220	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	2	2	6	1	2	2	1	6	3	1	1	2	7	12	18	6	6	7	49
221	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	1	5	2	3	1	1	7	4	1	1	1	7	14	17	5	7	7	50
222	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	1	5	1	1	8	3	1	2	1	7	5	1	1	3	10	11	17	8	7	10	53
223	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	2	4	3	3	12	3	3	3	3	12	4	2	2	1	9	15	14	12	12	9	62
224	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	5	6	13	50
225	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	4	1	8	4	2	1	1	8	3	2	2	1	8	11	15	8	8	8	50
226	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	1	5	2	9	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	9	15	11	60
227	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	1	2	1	4	8	1	4	1	3	9	2	1	1	1	5	10	15	8	9	5	47
228	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	3	2	1	1	7	3	2	3	4	12	5	1	1	2	9	6	9	7	12	9	43
229	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
230	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
231	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
232	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	3	1	1	3	8	11	17	7	7	8	50
233	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
234	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
235	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
236	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
237	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
238	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	3	1	1	2	7	6	9	5	12	7	39
239	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	5	4	4	1	14	8	16	8	14	14	60
240	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	4	1	1	2	8	12	18	9	6	8	53
241	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	5	1	1	1	8	14	17	8	7	8	54
242	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	1	3	9	11	17	7	7	9	51
243	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	5	2	2	1	10	15	14	6	12	10	57
244	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
245	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	4	2	2	1	9	11	15	5	8	9	48
246	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
247	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	3	1	1	1	6	10	15	12	9	6	52
248	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	3	9	2	1	1	1	5	3	2	3	4	12	4	1	1	2	8	6	9	5	12	8	40
249	1	1	4	2	8	3	1	2	5	3	2	16	1	2	4	1	8	3	5	4	2	14	3	4	4	1	12	8	16	8	14	12	58
250	2	4	5	1	12	1	5	5	4	2	1	18	1	1	5	2	9	1	2	2	1	6	3	1	1	2	7	12	18	9	6	7	52
251	3	5	5	1	14	1	2	4	4	1	5	17	1	2	1	4	8	2	3	1	1	7	4	1	1	1	7	14	17	8	7	7	53
252	5	1	4	1	11	2	3	1	5	1	5	17	3	2	1	1	7	3	1	2	1	7	5	1	1	3	10	11	17	7	7	10	52
253	2	5	5	3	15	1	3	5	1	2	2	14	1	2	1	2	6	3	3	3	3	12	4	2	2	1	9	15	14	6	12	9	56
254	4	2	1	5	12	2	1	4	3	3	1	14	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	4	3	3	3	13	12	14	6	6	13	51
255	5	3	1	2	11	3	2	5	2	1	2	15	1	2	1	1	5	4	2	1	1	8	3	2	2	1	8	11	15	5	8	8	47
256	4	4	1	1	10	4	2	1	4	3	1	15	1	5	1	1	8	5	3	3	4	15	5	1	1	4	11	10	15	8	15	11	59
257	1	5	2	2	10	1	3	1	4	1	5	15	2	4	3	3	12	1	4	1	3	9	2										

Variable (2) Satisfacción del usuario																													
Nº	Valor percibido							D1	Confianza							D2	Expectativas						D3	D1	D2	D3	V1		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7		p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14		p15	p16	p17	p18	p19	p20						p21	p22
1	1	1	5	2	3	1	5	18	2	4	3	1	2	5	3	5	25	3	5	4	2	2	5	4	25	18	25	25	68
2	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	3	26	1	2	2	1	3	4	1	14	21	26	14	61
3	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
4	5	1	4	1	2	3	4	20	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	4	1	15	20	20	15	55
5	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
6	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	4	20	1	1	2	2	1	4	3	14	22	20	14	56
7	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	5	21	4	2	1	1	2	4	2	16	23	21	16	60
8	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
9	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	5	22	1	4	1	3	2	3	1	15	18	22	15	55
10	1	1	4	1	2	1	4	14	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	4	1	21	14	12	21	47
11	1	1	3	2	3	1	3	14	2	1	3	1	2	5	3	4	21	3	5	4	2	2	3	4	23	14	21	23	58
12	2	4	3	1	1	5	3	19	1	2	1	5	5	4	2	4	24	1	2	2	1	3	3	1	13	19	24	13	56
13	3	5	4	1	1	2	4	20	2	1	1	2	4	4	1	4	19	2	3	1	1	3	4	1	15	20	19	15	54
14	5	1	5	1	2	3	5	22	5	1	2	3	1	5	1	5	23	3	1	2	1	3	5	1	16	22	23	16	61
15	2	5	4	3	1	3	4	22	4	3	1	3	5	1	2	4	23	3	3	3	3	1	4	2	19	22	23	19	64
16	4	2	4	5	2	1	4	22	1	1	2	1	4	3	3	5	20	1	1	2	2	1	4	3	14	22	20	14	56
17	5	3	3	2	3	2	3	21	2	4	3	2	5	2	1	3	22	4	2	1	1	2	3	2	15	21	22	15	58
18	4	4	5	1	4	2	5	25	1	5	4	2	1	4	3	5	25	5	3	3	4	2	5	1	23	25	25	23	73
19	1	5	2	2	1	3	2	16	2	1	1	3	1	4	1	2	15	1	4	1	3	2	2	1	14	16	15	14	45
20	1	1	5	1	2	1	5	16	2	1	2	1	1	1	1	5	14	3	2	3	4	4	5	1	22	16	14	22	52
21	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	2	22	3	5	4	2	2	3	4	23	14	22	23	59
22	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	4	1	14	21	27	14	62
23	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
24	5	1	3	1	2	3	3	18	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	3	1	14	18	20	14	52
25	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
26	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	2	18	1	1	2	2	1	4	3	14	22	18	14	54
27	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	4	20	4	2	1	1	2	4	2	16	23	20	16	59
28	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
29	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	4	21	1	4	1	3	2	3	1	15	18	21	15	54
30	1	1	3	1	2	1	3	12	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	3	1	20	12	12	20	44
31	1	1	5	2	3	1	5	18	2	4	3	1	2	5	3	5	25	3	5	4	2	2	5	4	25	18	25	25	68
32	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	3	26	1	2	2	1	3	4	1	14	21	26	14	61
33	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
34	5	1	4	1	2	3	4	20	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	4	1	15	20	20	15	55
35	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
36	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	4	20	1	1	2	2	1	4	3	14	22	20	14	56
37	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	5	21	4	2	1	1	2	4	2	16	23	21	16	60
38	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
39	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	5	22	1	4	1	3	2	3	1	15	18	22	15	55
40	1	1	4	1	2	1	4	14	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	4	1	21	14	12	21	47
41	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	4	24	3	5	4	2	2	3	4	23	14	24	23	61
42	2	4	3	1	1	5	3	19	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	3	1	13	19	27	13	59
43	3	5	4	1	1	2	4	20	2	1	1	2	4	4	1	4	19	2	3	1	1	3	4	1	15	20	19	15	54
44	5	1	5	1	2	3	5	22	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	5	1	16	22	20	16	58
45	2	5	4	3	1	3	4	22	2	1	1	3	5	1	2	4	19	3	3	3	3	1	4	2	19	22	19	19	60

46	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	5	21	1	1	2	2	1	4	3	14	22	21	14	57
47	5	3	3	2	3	2	3	21	2	1	3	2	5	2	1	3	19	4	2	1	1	2	3	2	15	21	19	15	55
48	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	5	25	5	3	3	4	2	5	1	23	25	25	23	73
49	1	5	2	2	1	3	2	16	4	3	1	3	1	4	1	2	19	1	4	1	3	2	2	1	14	16	19	14	49
50	1	1	5	1	2	1	5	16	1	1	2	1	1	1	1	5	13	3	2	3	4	4	5	1	22	16	13	22	51
51	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	2	22	3	5	4	2	2	3	4	23	14	22	23	59
52	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	4	1	14	21	27	14	62
53	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
54	5	1	3	1	2	3	3	18	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	3	1	14	18	20	14	52
55	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
56	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	2	18	1	1	2	2	1	4	3	14	22	18	14	54
57	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	4	20	4	2	1	1	2	4	2	16	23	20	16	59
58	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
59	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	4	21	1	4	1	3	2	3	1	15	18	21	15	54
60	1	1	3	1	2	1	3	12	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	3	1	20	12	12	20	44
61	1	1	5	2	3	1	5	18	2	4	3	1	2	5	3	5	25	3	5	4	2	2	5	4	25	18	25	25	68
62	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	3	26	1	2	2	1	3	4	1	14	21	26	14	61
63	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
64	5	1	4	1	2	3	4	20	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	4	1	15	20	20	15	55
65	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
66	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	4	20	1	1	2	2	1	4	3	14	22	20	14	56
67	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	5	21	4	2	1	1	2	4	2	16	23	21	16	60
68	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
69	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	5	22	1	4	1	3	2	3	1	15	18	22	15	55
70	1	1	4	1	2	1	4	14	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	4	1	21	14	12	21	47
71	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	4	24	3	5	4	2	2	3	4	23	14	24	23	61
72	2	4	3	1	1	5	3	19	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	3	1	13	19	27	13	59
73	3	5	4	1	1	2	4	20	2	1	1	2	4	4	1	4	19	2	3	1	1	3	4	1	15	20	19	15	54
74	5	1	5	1	2	3	5	22	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	5	1	16	22	20	16	58
75	2	5	4	3	1	3	4	22	2	1	1	3	5	1	2	4	19	3	3	3	3	1	4	2	19	22	19	19	60
76	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	5	21	1	1	2	2	1	4	3	14	22	21	14	57
77	5	3	3	2	3	2	3	21	2	1	3	2	5	2	1	3	19	4	2	1	1	2	3	2	15	21	19	15	55
78	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	5	25	5	3	3	4	2	5	1	23	25	25	23	73
79	1	5	2	2	1	3	2	16	4	3	1	3	1	4	1	2	19	1	4	1	3	2	2	1	14	16	19	14	49
80	1	1	5	1	2	1	5	16	1	1	2	1	1	1	1	5	13	3	2	3	4	4	5	1	22	16	13	22	51
81	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	2	22	3	5	4	2	2	3	4	23	14	22	23	59
82	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	4	1	14	21	27	14	62
83	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
84	5	1	3	1	2	3	3	18	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	3	1	14	18	20	14	52
85	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
86	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	2	18	1	1	2	2	1	4	3	14	22	18	14	54
87	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	4	20	4	2	1	1	2	4	2	16	23	20	16	59
88	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
89	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	4	21	1	4	1	3	2	3	1	15	18	21	15	54
90	1	1	3	1	2	1	3	12	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	3	1	20	12	12	20	44
91	1	1	5	2	3	1	5	18	2	4	3	1	2	5	3	5	25	3	5	4	2	2	5	4	25	18	25	25	68
92	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	3	26	1	2	2	1	3	4	1	14	21	26	14	61
93	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
94	5	1	4	1	2	3	4	20	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	4	1	15	20	20	15	55
95	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
96	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	4	20	1	1	2	2	1	4	3	14	22	20	14	56
97	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	5	21	4	2	1	1	2	4	2	16	23	21	16	60
98	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
99	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	5	22	1	4	1	3	2	3	1	15	18	22	15	55
100	1	1	4	1	2	1	4	14	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	4	1	21	14	12	21	47
101	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	4	24	3	5	4	2	2	3	4	23	14	24	23	61
102	2	4	3	1	1	5	3	19	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	3	1	13	19	27	13	59
103	3	5	4	1	1	2	4	20	2	1	1	2	4	4	1	4	19	2	3	1	1	3	4	1	15	20	19	15	54
104	5	1	5	1	2	3	5	22	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	5	1	16	22	20	16	58
105	1	1	5	2	3	1	5	18	2	4	3	1	2	5	3	5	25	3	5	4	2	2	5	4	25	18	25	25	68
106	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	3	26	1	2	2	1	3	4	1	14	21	26	14	61
107	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
108	5	1	4	1	2	3	4	20	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	4	1	15	20	20	15	55
109	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1							

121	5	3	3	2	3	2	3	21	2	4	3	2	5	2	1	3	22	4	2	1	1	2	3	2	15	21	22	15	58
122	4	4	5	1	4	2	5	25	1	5	4	2	1	4	3	5	25	5	3	3	4	2	5	1	23	25	25	23	73
123	1	5	2	2	1	3	2	16	2	1	1	3	1	4	1	2	15	1	4	1	3	2	2	1	14	16	15	14	45
124	1	1	5	1	2	1	5	16	2	1	2	1	1	1	1	5	14	3	2	3	4	4	5	1	22	16	14	22	52
125	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	2	22	3	5	4	2	2	3	4	23	14	22	23	59
126	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	4	1	14	21	27	14	62
127	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
128	5	1	3	1	2	3	3	18	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	3	1	14	18	20	14	52
129	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
130	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	2	18	1	1	2	2	1	4	3	14	22	18	14	54
131	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	4	20	4	2	1	1	2	4	2	16	23	20	16	59
132	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
133	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	4	21	1	4	1	3	2	3	1	15	18	21	15	54
134	1	1	3	1	2	1	3	12	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	3	1	20	12	12	20	44
135	1	1	5	2	3	1	5	18	2	4	3	1	2	5	3	5	25	3	5	4	2	2	5	4	25	18	25	25	68
136	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	3	26	1	2	2	1	3	4	1	14	21	26	14	61
137	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
138	5	1	4	1	2	3	4	20	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	4	1	15	20	20	15	55
139	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
140	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	4	20	1	1	2	2	1	4	3	14	22	20	14	56
141	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	5	21	4	2	1	1	2	4	2	16	23	21	16	60
142	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
143	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	5	22	1	4	1	3	2	3	1	15	18	22	15	55
144	1	1	4	1	2	1	4	14	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	4	1	21	14	12	21	47
145	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	4	24	3	5	4	2	2	3	4	23	14	24	23	61
146	2	4	3	1	1	5	3	19	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	3	1	13	19	27	13	59
147	3	5	4	1	1	2	4	20	2	1	1	2	4	4	1	4	19	2	3	1	1	3	4	1	15	20	19	15	54
148	5	1	5	1	2	3	5	22	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	5	1	16	22	20	16	58
149	2	5	4	3	1	3	4	22	2	1	1	3	5	1	2	4	19	3	3	3	3	1	4	2	19	22	19	19	60
150	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	5	21	1	1	2	2	1	4	3	14	22	21	14	57
151	5	3	3	2	3	2	3	21	2	1	3	2	5	2	1	3	19	4	2	1	1	2	3	2	15	21	19	15	55
152	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	5	25	5	3	3	4	2	5	1	23	25	25	23	73
153	1	5	2	2	1	3	2	16	4	3	1	3	1	4	1	2	19	1	4	1	3	2	2	1	14	16	19	14	49
154	1	1	5	1	2	1	5	16	1	1	2	1	1	1	1	5	13	3	2	3	4	4	5	1	22	16	13	22	51
155	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	2	22	3	5	4	2	2	3	4	23	14	22	23	59
156	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	4	1	14	21	27	14	62
157	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
158	5	1	3	1	2	3	3	18	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	3	1	14	18	20	14	52
159	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
160	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	2	18	1	1	2	2	1	4	3	14	22	18	14	54
161	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	4	20	4	2	1	1	2	4	2	16	23	20	16	59
162	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
163	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	4	21	1	4	1	3	2	3	1	15	18	21	15	54
164	1	1	3	1	2	1	3	12	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	3	1	20	12	12	20	44
165	1	1	5	2	3	1	5	18	2	4	3	1	2	5	3	5	25	3	5	4	2	2	5	4	25	18	25	25	68
166	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	3	26	1	2	2	1	3	4	1	14	21	26	14	61
167	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
168	5	1	4	1	2	3	4	20	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	4	1	15	20	20	15	55
169	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
170	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	4	20	1	1	2	2	1	4	3	14	22	20	14	56
171	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	5	21	4	2	1	1	2	4	2	16	23	21	16	60
172	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	5	25	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
173	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	5	22	1	4	1	3	2	3	1	15	18	22	15	55
174	1	1	4	1	2	1	4	14	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	4	1	21	14	12	21	47
175	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	4	24	3	5	4	2	2	3	4	23	14	24	23	61
176	2	4	3	1	1	5	3	19	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	3	1	13	19	27	13	59
177	3	5	4	1	1	2	4	20	2	1	1	2	4	4	1	4	19	2	3	1	1	3	4	1	15	20	19	15	54
178	5	1	5	1	2	3	5	22	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	5	1	16	22	20	16	58
179	2	5	4	3	1	3	4	22	2	1	1	3	5	1	2	4	19	3	3	3	3	1	4	2	19	22	19	19	60
180	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	5	21	1	1	2	2	1	4	3	14	22	21	14	57
181	5	3	3	2	3	2	3	21	2	1	3	2	5	2	1	3	19	4	2	1	1	2	3	2	15	21	19	15	55
182	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	5	25	5	3	3	4	2	5	1	23	25	25	23	73
183	1	5	2	2	1	3	2	16	4	3	1	3	1	4	1	2	19	1	4	1	3	2	2	1	14	16	19	14	49
184	1	1	5	1	2	1	5	16	1	1	2	1	1																

201	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	5	21	4	2	1	1	2	4	2	16	23	21	16	60
202	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
203	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	5	22	1	4	1	3	2	3	1	15	18	22	15	55
204	1	1	4	1	2	1	4	14	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	4	1	21	14	12	21	47
205	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	4	24	3	5	4	2	2	3	4	23	14	24	23	61
206	2	4	3	1	1	5	3	19	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	3	1	13	19	27	13	59
207	3	5	4	1	1	2	4	20	2	1	1	2	4	4	1	4	19	2	3	1	1	3	4	1	15	20	19	15	54
208	5	1	5	1	2	3	5	22	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	5	1	16	22	20	16	58
209	1	1	5	2	3	1	5	18	2	4	3	1	2	5	3	5	25	3	5	4	2	2	5	4	25	18	25	25	68
210	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	3	26	1	2	2	1	3	4	1	14	21	26	14	61
211	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
212	5	1	4	1	2	3	4	20	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	4	1	15	20	20	15	55
213	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
214	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	4	20	1	1	2	2	1	4	3	14	22	20	14	56
215	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	5	21	4	2	1	1	2	4	2	16	23	21	16	60
216	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
217	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	5	22	1	4	1	3	2	3	1	15	18	22	15	55
218	1	1	4	1	2	1	4	14	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	4	1	21	14	12	21	47
219	1	1	3	2	3	1	3	14	2	1	3	1	2	5	3	4	21	3	5	4	2	2	3	4	23	14	21	23	58
220	2	4	3	2	1	5	3	19	1	2	1	5	5	4	2	4	24	1	2	2	1	3	3	1	13	19	24	13	56
221	3	5	4	1	1	2	4	20	2	1	1	2	4	4	1	4	19	2	3	1	1	3	4	1	15	20	19	15	54
222	5	1	5	1	2	3	5	22	5	1	2	3	1	5	1	5	23	3	1	2	1	3	5	1	16	22	23	16	61
223	2	5	4	3	1	3	4	22	4	3	1	3	5	1	2	4	23	3	3	3	3	1	4	2	19	22	23	19	64
224	4	2	4	5	2	1	4	22	1	1	2	1	4	3	3	5	20	1	1	2	2	1	4	3	14	22	20	14	56
225	5	3	3	2	3	2	3	21	2	4	3	2	5	2	1	3	22	4	2	1	1	2	3	2	15	21	22	15	58
226	4	4	5	1	4	2	5	25	1	5	4	2	1	4	3	5	25	5	3	3	4	2	5	1	23	25	25	23	73
227	1	5	2	2	1	3	2	16	2	1	1	3	1	4	3	2	15	1	4	1	3	2	2	1	14	16	15	14	45
228	1	1	5	1	2	1	5	16	2	1	2	1	1	1	1	5	14	3	2	3	4	4	5	1	22	16	14	22	52
229	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	2	22	3	5	4	2	2	3	4	23	14	22	23	59
230	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	4	1	14	21	27	14	62
231	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
232	5	1	3	1	2	3	3	18	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	3	1	14	18	20	14	52
233	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
234	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	2	18	1	1	2	2	1	4	3	14	22	18	14	54
235	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	4	20	4	2	1	1	2	4	2	16	23	20	16	59
236	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
237	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	4	21	1	4	1	3	2	3	1	15	18	21	15	54
238	1	1	3	1	2	1	3	12	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	3	1	20	12	12	20	44
239	1	1	5	2	3	1	5	18	2	4	3	1	2	5	3	5	25	3	5	4	2	2	5	4	25	18	25	25	68
240	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	3	26	1	2	2	1	3	4	1	14	21	26	14	61
241	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
242	5	1	4	1	2	3	4	20	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	4	1	15	20	20	15	55
243	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
244	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	4	20	1	1	2	2	1	4	3	14	22	20	14	56
245	5	3	4	2	3	2	4	23	2	1	3	2	5	2	1	5	21	4	2	1	1	2	4	2	16	23	21	16	60
246	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	3	23	5	3	3	4	2	5	1	23	25	23	23	71
247	1	5	3	2	1	3	3	18	4	3	1	3	1	4	1	5	22	1	4	1	3	2	3	1	15	18	22	15	55
248	1	1	4	1	2	1	4	14	1	1	2	1	1	1	1	4	12	3	2	3	4	4	4	1	21	14	12	21	47
249	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	4	24	3	5	4	2	2	3	4	23	14	24	23	61
250	2	4	3	2	1	5	3	19	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	3	1	13	19	27	13	59
251	3	5	4	1	1	2	4	20	2	1	1	2	4	4	1	4	19	2	3	1	1	3	4	1	15	20	19	15	54
252	5	1	5	1	2	3	5	22	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	5	1	16	22	20	16	58
253	2	5	4	3	1	3	4	22	2	1	1	3	5	1	2	4	19	3	3	3	3	1	4	2	19	22	19	19	60
254	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4	3	3	5	21	1	1	2	2	1	4	3	14	22	21	14	57
255	5	3	3	2	3	2	3	21	2	1	3	2	5	2	1	3	19	4	2	1	1	2	3	2	15	21	19	15	55
256	4	4	5	1	4	2	5	25	5	1	4	2	1	4	3	5	25	5	3	3	4	2	5	1	23	25	25	23	73
257	1	5	2	2	1	3	2	16	4	3	1	3	1	4	1	2	19	1	4	1	3	2	2	1	14	16	19	14	49
258	1	1	5	1	2	1	5	16	1	1	2	1	1	1	1	5	13	3	2	3	4	4	5	1	22	16	13	22	51
259	1	1	3	2	3	1	3	14	2	4	3	1	2	5	3	2	22	3	5	4	2	2	3	4	23	14	22	23	59
260	2	4	4	1	1	5	4	21	1	5	1	5	5	4	2	4	27	1	2	2	1	3	4	1	14	21	27	14	62
261	3	5	5	1	1	2	5	22	2	1	1	2	4	4	1	5	20	2	3	1	1	3	5	1	16	22	20	16	58
262	5	1	3	1	2	3	3	18	2	1	2	3	1	5	1	5	20	3	1	2	1	3	3	1	14	18	20	14	52
263	2	5	5	3	1	3	5	24	2	1	1	3	5	1	2	5	20	3	3	3	3	1	5	2	20	24	20	20	64
264	4	2	4	5	2	1	4	22	1	2	2	1	4																



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 - Lima, 2018**", del (de la) estudiante **Martel Taquio, Zanaeida Yossi**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de enero del 2019



Dr. Felipe Guizado Oscco

DNI: 31169557

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1063475649&u=1051063958&s=1&lang=es

feedback studio Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Quali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 - Lima, 2018





Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Quali
 Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 - Lima, 2018

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

AUTORA:
 Br. Zenaida Yossi, Martel Taquío

ASESOR:
 Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:
 Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de Políticas Públicas

Lima- Perú
 2018

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

21	1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	10 % >
21	2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	7 % >
21	3	tesis.pucp.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 % >
21	4	repositorio.ucam.edu <small>Fuente de Internet</small>	2 % >

Página: 1 de 63 Número de palabras: 12924 Text-only Report | High Resolution Activado

08:24
19/01/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

Martel Gaquico, Zemaída Yossi
D.N.I. : 43984097
Domicilio : Av. More de Arica 416 apto. 18 - Pimac
Teléfono : Fijo : Móvil 987953521
E-mail : yossi16@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Martel Gaquico, Zemaída Yossi

Título de la tesis:

Calidad percibida y participación del usuario del Programa Gali
Warma en Instituciones Educativas de la UCVL 02 Lima 2018

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Martel Gaquico

Fecha :

01-03-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Martel Faquiro, Zemaída Yossi

INFORME TÍTULADO:

Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa
Abel Wazma en Instituciones Educativas de la UGEL 02 - Lima 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de Enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN