



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación
Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de
Alimentación Escolar de Palpa, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Machaca Ramos, Marleni Yenny

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto

SECCIÓN

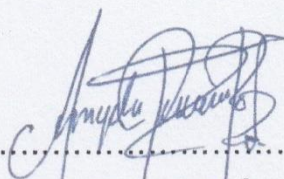
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

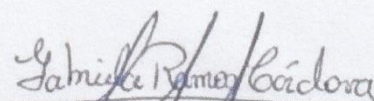
Dirección

PERÚ – 2018

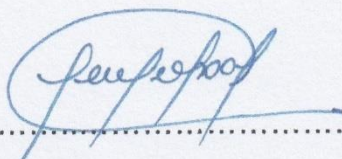
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dra. RIVERA BEGAZO, Ángela Martha
Presidente



.....
Mg. Gabriela O. Ramos Córdova
Mg. RAMOS CORDOVA, Gabriela Olivia
Secretario



.....
Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto
Vocal

Dedicatoria

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Victoria.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

Mis hermanas, Matilde y Nancy, por estar conmigo y apoyarme siempre, las quiero mucho.

Y a mi esposo por sus palabras, por su apoyo incondicional, por ese optimismo que siempre me impulso a seguir adelante, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

.

Marleni Yenny

Agradecimiento

Me es grato expresar un sincero agradecimiento a aquellas personas y también a las instituciones educativas que de alguna manera cooperaron y fueron partícipes de mi crecimiento y superación profesional, en virtud a ello y al apoyo incondicional de mi familia cuento con las bases que me permiten alcanzar nuevos retos a lo largo de mi carrera profesional.

Al Dr. César Acuña Peralta, fundador de la Universidad César Vallejo quien, gracias a su capacidad empresarial, logró la creación de la escuela de posgrado en nuestra Región Ica, lo cual permite que profesionales de las distintas especialidades puedan obtener una maestría y en virtud a ello nos permite forjarnos un futuro diferente y prometedor.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes con dedicación y empeño compartieron con nosotros su experiencia y conocimientos contribuyendo de este modo al fortalecimiento de mis competencias, la formación y desarrollo integral de profesionales en servicio y por su contribución a la mejora de la calidad profesional de nuestro país.

Al asesor Dr. Jesús Alberto Ochoa Carbajo; por su orientación en el desarrollo de mi investigación; cabe destacar su preocupación en garantizar la calidad de las investigaciones en la escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”.

La autora

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
Título	
Asesor	
Autor	
Línea de investigación	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	29
II. METODO	31
2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Variables, Operacionalización	31
2.3 Población, muestra	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	38

III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS	65
ANEXOS	68
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	69
Anexo 1.1: Cuestionario sobre Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	69
Anexo 1.2: Cuestionario sobre satisfacción	76
Anexo 2: Matriz de consistencia	92
Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos	96
Anexo 4: Registro de datos	104
Anexo 4.1 Registro de datos la Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	104
Anexo 4.2 Registro de datos de satisfacción	107
Anexo 5: Evidencia fotográfica	110

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	40
Tabla 2	Dimensión elementos tangibles en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	41
Tabla 3	Dimensión confiabilidad en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	42
Tabla 4	Dimensión capacidad de respuesta en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	43
Tabla 5	Dimensión de proyección de seguridad en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	44
Tabla 6	Dimensión de empatía en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	45
Tabla 7	Satisfacción en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	46
Tabla 8	Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	47
Tabla 9	Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	48
Tabla 10	Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	49
Tabla 11	Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	50
Tabla 12	Estadígrafos de las variables Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma y Satisfacción en comités de alimentación de Palpa, en el año 2018.	51

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	40
Figura 2	Dimensión elementos tangibles en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	41
Figura 3	Dimensión confiabilidad en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	42
Figura 4	Dimensión capacidad de respuesta en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	43
Figura 5	Dimensión de proyección de seguridad en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	44
Figura 6	Dimensión de empatía en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	45
Figura 7	Satisfacción en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	46
Figura 8	Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	47
Figura 9	Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	48
Figura 10	Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	49
Figura 11	Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	50

RESUMEN

La tesis tiene la finalidad de determinar de qué manera se relaciona la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

El trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo de tipo no experimental con diseño correlacional. La población y la muestra de estudio, en este trabajo de investigación estuvo compuesta por 95 personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018, elegidos a través de la técnica del muestreo censal se han elaborado dos cuestionarios pasando por proceso de validez y confiabilidad.

Los datos recogidos en la investigación se han logrado determinar que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,685$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Palabras clave: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités.

ABSTRACT

The thesis has the finality of determining how the service quality of the Qali Warma National Food Program is related to the level of satisfaction in school feeding committees of Palpa, in 2018.

The research work is a non-experimental quantitative approach with design is the correlational. The population and sample and study, in this research work was composed of 95 people who make up the school feeding committees of Palpa, in 2018, chosen through the technique of census sampling. Two questionnaires have been drawn up through process of validity and reliability.

The data collected in the investigation has been determined that the quality of service of the National Qali Warma Food Program is positively related to the level of satisfaction in school feeding committees of Palpa, in the year 2018. This is reflected in the coefficient of Rho Spearman correlation of $r = 0.685$ and a significance level of 0.000 less than the critical region 0.05.

Keywords: Quality of service of the National Qali Warma School Feeding Program and level of satisfaction in Committees.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A partir de la segunda mitad de la década de los ochenta del pasado siglo, comienzan a potenciarse en España con mayor intensidad un conjunto de medidas y actuaciones políticas y técnicas que han dado lugar a lo que hoy se conoce como sistema público de servicios sociales. El objetivo de las distintas administraciones era consolidar un conjunto de estrategias que, en el marco de un supuesto estado de bienestar, diera respuestas a determinadas necesidades y demandas de la población, brindando una calidad de servicio en cada programa social que se desarrollará. Sin embargo aunque se desea que estos servicios sean de calidad se han encontrado una serie de dificultades, debilidades, efectos no previstos por lo que aún continúan elaborando las estrategias permitentes a fin de revertir todo tipo de problemática (Gómez, 2012, P.20).

Según Cogco (2013, P.3), en cuanto a la satisfacción, en México desde hace algunas décadas se dieron los primeros pasos en la evaluación de la política social, cuya experiencia ha generado cambios tanto en el ejercicio de evaluación, como en los actores involucrados en su realización. En una primera etapa, estas evaluaciones se realizaron por los funcionarios públicos quienes eran los encargados de diseñar e implementar las acciones derivadas de los programas a evaluar y una segunda evaluación a las personas que se encuentran vinculadas de manera directa a proporcionar dicho programa, en donde señalaron que aún se necesita trabajar muchos aspectos que permitan lograr una satisfacción.

En los últimos años, el Perú ha tenido importantes transformaciones y avances en lo que se refiere a programas sociales los mismos que se han incrementado considerablemente. La problemática principal de los programas sociales se debe a que no son evaluados periódicamente por lo que no existen registros sobre el impacto que tienen en la población. En cuanto al Programa Nacional de Alimentación Qali Warma resulta ser sin duda una preocupación medular en la gestión pública, pues existen grandes dificultades respecto a la calidad de servicio de este programa, de

manera que el Estado debe analizar tanto la calidad de servicio como la satisfacción del usuario a fin de elaborar las estrategias pertinentes que contribuyan a un mejor servicio (Arguedas, 2015, P. 50). Muchos programas carecen de acciones de seguimiento y control para ver que los resultados sean los esperados. En ese contexto es necesario, realizar una evaluación del programa, a efecto de conocer si se está cumpliendo con los objetivos, dado que uno de los componentes a evaluar es la satisfacción del informante, considerando que los beneficiarios del programa dependen directamente de la madre o el padre; muchas personas que se encuentran vinculadas a apoyar estos programas sienten que no se les valora por el esfuerzo que hacen, puesto que muchas veces tienen que lidiar con una serie de inconvenientes, por lo que no existe una satisfacción por parte de ellos.

En los comités de alimentación escolar de Palpa, aún se necesitan mejorar ciertos aspectos que permitan que la buena calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma, aún se necesita trabajar desde su aspecto global como de sus dimensiones a nivel de elementos tangibles, confiabilidad, de su capacidad de respuesta, proyección de seguridad y de empatía; y esto muchas veces repercute en la satisfacción que presentan las personas que están a cargo de este programa, por lo que no existe una satisfacción con la naturaleza del trabajo, con el trabajo grupal así como de los altos directivos, no cuentan con una óptima condición de trabajo, no son recompensados por el esfuerzo que realizan; es por ello que se necesita realizar la investigación titulada: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, 2018, con el propósito de determinar cómo logran relacionarse a fin de poder establecer las estrategias permitentes que contribuyan en mejorar dichas variables.

1.2. Trabajos previos

Los trabajos previos se detallan a continuación:

1.2.1. A nivel internacional

León, (2010) en su tesis titulada: Implantación del índice mexicano de satisfacción del usuario en el programa de abasto social de leche Liconsa y el programa 70 y más a cargo de la secretaría de desarrollo social. (Tesis de maestría). Universidad Iberoamericana, ciudad de México. La metodología de la investigación es un estudio descriptivo. Se empleó el cuestionario para la recolección de datos. El tesista llegó a las siguientes conclusiones: Los beneficiarios del programa de Abasto social de la leche Liconsa se encuentran muy satisfechos con el apoyo que reciben, mientras que los beneficiarios del Programa 70 y más no se encuentran del todo satisfechos, aunque la calificación obtenida se considera buena o regular.

Sánchez, (2012), en su tesis titulada: Estado nutricional de los niños menores de cinco años, beneficiarios del Programa “Desayunos infantiles” del Municipio de Mosquera – Cundinamarca. (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá – Colombia. La investigación es de tipo de estudio básico con un diseño de investigación no experimental y de corte transeccional. La muestra de estudio fue conformada por 439 niños. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y una evaluación antropométrica. El tesista llegó a las siguientes conclusiones: Los beneficiarios evaluados el 51.5% son niños y el 48.5% son niñas. (226 niños y 213 niñas). El 83% de los beneficiarios pertenecen al estrato social bajo. El 26.7% de los beneficiarios presentan retraso en la talla de crecimiento y el 33% presentan riesgo de talla baja. El 4% de los beneficiarios presentan bajo peso, con mayor presencia en niños menores de dos años y solo el 2.3% presentan desnutrición aguda. Asimismo el 80% de los padres de los beneficiarios sienten satisfacción con el Programa alimentario “Desayunos infantiles del Municipio de Mosquera - Cundinamarca. (pp.23-25), (p.27).

Fernández y Lebrero (2015), en su tesis titulada: La calidad de los programas de atención a la primera infancia: un modelo de evaluación. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia, España. Investigación de tipo descriptivo explicativo y diseño no experimental. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se arribó a las siguientes conclusiones: El denominador común de los servicios visitados es la necesidad de atender en forma directa a los niños menores de tres años. Lamentablemente observamos que, en algunos casos se recibe a los niños sólo a partir del momento en que ya caminan, o los atienden en horarios de medio tiempo, a pesar de que son servicios estatales, que debieran por responsabilidad social atender en un horario de 8 horas pues la madre que trabaja fuera del hogar, especialmente en zona urbana, necesita tener a su hijo en un lugar seguro en que atiendan sus necesidades físicas y educativas. No se justifica, como se observó en el trabajo de campo del presente estudio, que una Cuna municipal subvencionada por el Estado, tenga un horario de 4 horas cuando el trabajo de la madre es de 8. La otra razón de un horario de 8 horas, más importante aún, es el interés superior del niño y el derecho de todos los niños de ser protegidos de riesgo y recibir cuidados, atención y educación de acuerdo a su edad. Muchos niños se accidentan, son víctimas de violaciones o mueren quemados al quedar solos encerrados en sus casas bajo el cuidado de un hermanito de poca edad.

1.2.2. A nivel nacional

Cárdenas (2016) en su tesis: Evaluación de la calidad del servicio de atención nivel de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N° 03 UGEL 01, Lima – 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. La investigación es de tipo no experimental y diseño descriptivo. La investigación contó con una muestra de 160 estudiantes. Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios. El tesista llegó a las siguientes conclusiones: El 23.01% de los estudiantes encuestados

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

Flores (2015) tesis: Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay – 2014. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. La investigación obedece a un tipo no experimental, de corte transversal, y diseño descriptivo y correlacional, con una muestra censal compuesta por 140 estudiantes, se aplicó dos cuestionarios para la recolección de datos. Se llegó a la siguiente conclusión: Con relación al grado de satisfacción de la calidad del servicio alimentario, solo el 19.03% considera el nivel de expectativa superada, el 48.73% califica como expectativa satisfecha y el 32.24% alcanza el nivel de expectativa insatisfecha; así mismo, existe correlación alta entre la expectativa del servicio alimentario y la percepción del servicio alimentario en estudiantes del 5to y 6to grado de primaria de las Instituciones Educativas del Distrito de Tamburco, Abancay, 2014.

Esteban (2017) en su tesis denominada: Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. La investigación es de tipo según su finalidad es aplicada y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 72 beneficiarios. Se aplicó el cuestionario para la recolección de datos. El tesista llegó a las siguientes conclusiones: Existe una correlación positiva considerable significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

1.2.3. A nivel local

Gutiérrez (2017) en su tesis: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Ica – Perú. La investigación es de tipo no experimenta y optando un diseño descriptivo correlacional. La investigación contó con una muestra de 35 usuarios entre las edades de 25 a 60 años. Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios. El tesista llegó a las siguientes conclusiones: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un valor de 0,638 en la Prueba de TAU-B Kendall y posteriormente un nivel de significancia de 0,000 menor que 0,01 que indica que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa – Ica, 2017. Es decir que a una buena calidad de servicio le corresponde una buena satisfacción de usuarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

1.3.1.1 Conceptualización de calidad de servicio

Según Díaz (2014, P.10) “La calidad de servicio es un acervo de normas propias de una empresa o institución asociadas entre sí para poder administrar de forma organizada sus productos y servicios hacia la búsqueda del perfeccionamiento. La misión debe estar enfocada permanentemente a la mejora continua de la calidad en todos los aspectos”.

Así mismo Cabanillas (2015, P. 2) “Señala que la calidad para la administración pública es la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible”.

Por su parte Armada (2015, P. 6) “Señala que la calidad es un concepto positivo que transmite sobre todo la idea de compromiso con el usuario, en

el cual la empresa busca la adaptación del producto a las necesidades y los deseos de los mismos. Debe responder por el rendimiento que se espera de ella ante un público, con el establecimiento de unas expectativas de rendimiento, la necesidad de verificar si las expectativas predeterminadas han sido satisfechas y el mantenimiento de la responsabilidad mediante la imposición de “sanciones” negativas o de la oferta de incentivos positivos”.

También Vergara et. al. (2011, P. 6) “Señala la calidad del servicio se ve reflejada en la conformidad y la satisfacción que experimenta el usuario sobre los diferentes productos o servicios prestados por una determinada institución educativa”.

1.3.1.2. Características de la calidad de servicio

Según Hidalgo (2015) señala como características:

- El grado en que un producto o servicio, cumpla con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado.
- Agrupa todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general.
- Conjunto de propiedad y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implicadas.

1.3.1.2 Dimensiones de la calidad de servicio

Según Zeithman y Bitner (2002) son las siguientes:

- Dimensión elementos tangibles: forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.
- Dimensión confiabilidad: capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo.

-Dimensión capacidad de respuesta: se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido.

-Dimensión de proyección de seguridad: el término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

-Dimensión empatía: es una habilidad propia del ser humano, permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

1.3.1.3 Importancia de la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Es importante porque está orientada a reducir o prevenir efectos indeseados como son desnutrición logrando incidir en las capacidades para mejorar el acceso de oportunidades de forma equitativa (Cruz y Tutuy, 2017).

A través de este programa se busca la provisión de recursos para el servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales y con los contenidos nutricionales adecuados a los grupos de edad, asimismo es importante en el aspecto educativo pues promoverá mejores hábitos de alimentación en los niños y niñas usuarias del programa Qali Warma, así como en diversos actores involucrados con la implementación del servicio de alimentación escolar.

1.3.1.4 Pautas para lograr una la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

De acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud (1999), han considerado las siguientes pautas:

- Revisiones periódicas de los patrones de referencia.
- Protocolos clínicos.
- Oportunidades de educación continua del personal.

- Inspección de la instalación.
- Evaluaciones del equipo.
- Procedimientos relacionados con la compra de suministros y facturación.

1.3.1.5 Objetivos de la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Según el Instituto Nacional de Salud (2014), los objetivos son los siguientes:

- Garantizar el buen servicio alimentario durante todos los días del año escolar de acuerdo a las características de los beneficiarios y las zonas donde viven.
- Contribuir a mejorar la atención de los beneficiarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia.
- Crear mejores hábitos de alimentación en los beneficiarios del Programa. Brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primario.

1.3.1.6. Enfoque teórico de la calidad de servicio

Según Ajito (2017) se sustenta en el Enfoque de Derecho a la Alimentación; en este sentido el Programa Qali Warma debe contribuir a garantizar la seguridad alimentaria de los niños en actividad escolar. El enfoque al derecho a la alimentación, según la ONG Humanium, es un derecho fundamental de todos los seres humanos, sin el cual no se puede vivir, éste consta de los siguientes aspectos: debe ser suficiente, accesible, estable y duradero, y salubre. En este sentido se debe considerar el concepto de la Seguridad Alimentaria, a nivel de individuo, hogar, nación y global, se consigue cuando todas las personas, en todo momento, tienen acceso físico y económico a suficiente alimento, seguro y nutritivo, para satisfacer sus necesidades alimenticias y sus preferencias, con el objeto de llevar una vida activa y sana. En esa misma Cumbre, dirigentes de 185 países y de la Comunidad Europea reafirmaron, en la Declaración de Roma sobre la Seguridad Alimentaria Mundial, el derecho de toda persona a tener acceso a alimentos sanos y nutritivos, en consonancia con el derecho a

una alimentación apropiada y con el derecho fundamental de toda persona a no padecer hambre. Sobre la alimentación de los niños, según la ONG Humanium, una dieta equilibrada es vital para el desarrollo del niño, para que puedan desarrollarse física e intelectualmente de manera adecuada. Es por esto por lo que el alimento debe ser suficiente y nutritivo, mediante un equilibrio de nutrientes, glúcidos, lípidos, sales minerales, vitaminas, fibras y de agua, con ello se reducirán los riesgos de malnutrición, sobrepeso e insuficiencias alimentarias.

1.3.2. Satisfacción del usuario

1.3.2.1. Definición de satisfacción del usuario

Según Borré (2013) “La satisfacción proviene del latín *satisfacere*, quiere decir bastante (*satis*), hacer (*facere*); o sentimiento de estar saciado”.

Así mismo Gutierrez (2017) “Señala que es el resultado de que tan bien se ha relacionado el cliente con el consumidor, esto se ve reflejado cuando el cliente habla sobre tu empresa y si cumples con lo ofrecido. En si esto debe ser el objetivo fundamental de toda organización, trabajando mucho en lograr altos niveles de satisfacción en sus clientes y posteriormente fidelizando nuevos provenientes de la competencia”.

También Núñez (2014) “Indica que son las características de un producto o servicio en sí mismo, y que brinda un nivel placido del consumo, manifestando las emociones del usuario; es así que podemos definirlo como el análisis que hace el consumidor cuando obtiene un servicio y ve si cumple con satisfacer sus necesidades, lo cual depende mucho de la originalidad del producto y de su buen posicionamiento del mercado”.

Además, Ruiz (2012) “Indica que está correlacionado con un sentimiento de estar conforme con lo esperado. Es decir, asumir que el servicio que recibe es satisfactorio”.

También Urbina (2014) “Señala que la satisfacción del usuario es el resultado de varios factores positivos y negativos que son percibidos por el usuario al adquirir un bien o un servicio, el cual aumenta cuando se satisfacen las necesidades del usuario y se maximiza cuando se exceden sus expectativas”.

1.3.2.2. Importancia de la satisfacción del usuario

Según Amalia (2015) conocer el nivel de satisfacción que experimenta el usuario es de vital relevancia para la institución ya que ello establece la efectividad del servicio que ofrece y como estos contribuyen a satisfacer las necesidades de los usuarios, quienes prefieren hacer uso de este servicio en relación a otros similares, lo cual también resulta beneficioso para la institución. Por lo tanto, es necesario que la institución desarrolle diversas actividades para medir el nivel de satisfacción que experimentan sus usuarios, a fin de detectar que factores les generan insatisfacción, puedan corregirlas y así lograr ofrecer un servicio de calidad que se renueve constantemente acorde a los cambios en las exigencias de los usuarios.

El verificar que los usuarios se sientan altamente satisfechos con los servicios ofrecidos es un proceso fundamental en el desarrollo y éxito de cualquier institución, ya que a través de ellas se pueden descubrir las deficiencias que presentan las instituciones en el desarrollo de sus servicios que se ofrecen los usuarios, tomando las medidas necesarias para corregirlas para evitar que la incomodidad generada incrementa, que se puedan presentar protestas o reclamos y sobre todo, evitar que los usuarios empiecen a utilizar los servicios ofrecidos por otras instituciones, ya que ello podría generar elevados niveles de inestabilidad en la permanencia de la institución.

1.3.2.3. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según Álvarez (2005) señala como dimensiones:

D1. Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo: en el que se agrupa:

-Variedad de habilidades (Vh): grado en que el trabajo requiere de diferentes habilidades para ejecutarlo.

-Identificación de la tarea (I): el grado en que un grupo requiere el completamiento de un ² todo² o algo identificado, visible como resultado.

-Significado de la tarea (S): impacto del trabajo en otras personas dentro o fuera de la organización.

-Autonomía (A): grado de independencia en el trabajo, organización, control... otras responsabilidades y permite realizar actividades de dirección.

-Retroalimentación (R): grado en que el trabajo provee al individuo de la información sobre su eficacia, sus resultados, esencialmente dado por su propia percepción de éstos.

D2. Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos: en los que se agrupa:

-Cohesión (C): tendencia del grupo a mantenerse junto y de acuerdo, unidad, armonía en las relaciones en aras de lograr metas grupales.

-Atractivo (AT): grado en que el grupo ofrece satisfacción de estar en él, grado de apoyo del grupo a sus miembros.

-Clima socio psicológico (CS): grado en que la dirección del grupo es estimulante... y existe un clima adecuado.

-Variedad de habilidades (VHg): grado en que cada miembro pueda realizar todas o gran parte de las operaciones y tareas que debe realizar el grupo.

-Identificación de la tarea (Itg): el grupo hace un ² todo² identificable.

-Significación de la tarea (STg): grado en que el trabajo que realiza el grupo afecta a otras personas o grupos dentro o fuera de la organización.

-Retroalimentación (Rg): grado en que el grupo recibe información sobre los resultados de su trabajo, propiamente por terceros, su jefe, clientes, etc.

-Autonomía (Ag): grado de independencia en el trabajo del grupo.

D3. Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales: en los que se agrupa:

-Suficiencia (Sf): grado en que el salario y los incentivos es suficiente para satisfacer necesidades personales.

-Correspondencia (Cd): grado en que el salario y los incentivos devengados se corresponden con los conocimientos, habilidades, capacidades individuales y sus competencias laborales.

-Vinculación (V): grado en que el salario y los incentivos se corresponden con los resultados del trabajo.

-Percepción (P): grado en que el sistema estimulador es dominado, se entiende por el individuo.

-Coherencia (C): grado de correspondencia entre la estimulación moral y material.

-Justeza (J): grado en que el sistema estimulador es percibido como justo.

D4. Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo: en las que se percibe si son:

-Seguras (Cg): grado en que cada cual percibe seguridad para el ambiente laboral.

-Estéticas (E): grado en que cada cual percibe limpieza, orden interno, estética, etc, en su ambiente laboral.

-Higiene (H): grado en que cada cual percibe la existencia de condiciones ambientales en lo referente a la temperatura, humedad, ruido, etc., que afectan su salud y/o entorpecen la concentración y la actividad laboral en general.

-Ergonómicas (Eg): grado en que el diseño de los medios de trabajo y su ubicación se ajustan a los requerimientos psicológicos, etc, del trabajador.

1.3.2.4. Características de la satisfacción del usuario

Según Aguirre (2015) presenta las siguientes características:

-Es propia del usuario del servicio y se vincula directamente en relación a como satisface sus necesidades y expectativas.

-Es influenciada por las características y propiedades propias del servicio, las cuales son percibidas por el usuario al momento de hacer uso del mismo.

-Es resultado de un juicio valorativo entre lo que ofrece el servicio y lo que el usuario espera del mismo.

-Varia la relación a cada usuario, donde para uno puede ser más satisfactorio que para otros, ya que en cada usuario varia el nivel de expectativas que tiene sobre el servicio.

1.3.2.5. Objetivos de la calidad de servicio

Según Urbina (2014), sus objetivos son:

-Lograr la lealtad del usuario; donde el usuario se siente motivado a hacer uso del servicio, con una actitud positiva.

-Difusión gratuita; buscando que el usuario de buenas referencias a las diversas con las que interactúa sobre la forma en que se brindan los servicios en la institución.

-Asegurar una determinada participación; buscando que el servicio ofrecido será valorado y apreciado por la sociedad, de modo que la sociedad la demande y por lo tanto, pueda mantenerse vigente.

1.3.2.6. Enfoque teórico de la satisfacción del usuario

Para Urbina (2014) se sustenta en la Teoría de las Necesidades de Maslow, que desarrolla una pirámide en la cual se presentan diversas necesidades que experimentan las personas, las cuales tienen una jerarquía entre ellas, es decir, algunas son más necesarias de satisfacer que otras, pero a su vez, al satisfacer determinada necesidad inmediatamente surge otra. Según el autor las necesidades fisiológicas son las principales a satisfacer ya que ellas aseguran la supervivencia de la persona, al satisfacer estas necesidades se hacen presentes las necesidades vinculadas al desarrollo personal, al afectivo y personal, es decir, la persona busca diversos métodos para mejorar su nivel de vida. En este sentido, las instituciones de servicio público son instituciones a mejorar el bienestar de todos los pobladores, de ahí que sea tan importante su desempeño en la atención al usuario, principalmente cuando el servicio ofrecido está dirigido a estudiantes, quienes serán el futuro de la sociedad. La teoría de Abraham Maslow, indica que una persona tiene necesidades infinitas, ya que siempre encontrara diversas formas para mejorar sus condiciones de vida, sin embargo, hay necesidades que son fundamentales de saciar para asegurar su supervivencia, tales como son el alimento y la vestimenta. Sin embargo, esto no asegura el desarrollo y bienestar de la persona, ya que muchas de las necesidades que buscan mejorar el bienestar de las personas no pueden ser adquiridas por ella misma y es ahí donde entra el rol del Estado, quien con los servicios ofrecidos a través de diversas instituciones contribuye a la que las personas satisfagan dichas necesidades.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general

P.G. ¿De qué manera se relaciona la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona la dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?

¿De qué manera se relaciona la dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?

¿De qué manera se relaciona dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?

¿De qué manera se relaciona dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?

¿De qué manera se relaciona la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?

1.5 Justificación del estudio

Este trabajo de investigación es necesario realizar para saber cómo se encuentra la calidad del servicio del programa nacional de alimentación Escolar Qali Warma y el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

La conveniencia de realizar este estudio por la importancia de estudiar la calidad del servicio que se brinda y el nivel de satisfacción en los comités del programa nacional de alimentación Escolar Qali Warma es necesario e

importante que los productos sean de calidad y además el servicio que se brinda debe ser amable y servirá para saber cómo se está dando este servicio en todas las instituciones educativas a nivel de País y exactamente en la provincia de Palpa.

La relevancia social es trascendental para la sociedad donde los beneficiarios directos son los escolar de la provincia de Palpa ya que si hay una adecuada calidad del servicio pues la satisfacción en los comités será adecuada y los escolar que son los principales beneficiados estarán bien atendidos, al ser ellos los beneficiados, los indirectos son los docentes, los padres de familia y en si la comunidad educativa en general ya que si hay una adecuada alimentación, hay un aprendizaje significativo y sus mejoras se verificaran en el aporte a la sociedad con ciudadanos correctos capaces de tomar decisiones y afrontar los problemas de manera adecuada.

Las implicancias prácticas en este estudio ayudaran a identificar la relación que puede existir entre las variables de estudio, los resultados que se encontraran sirvió de base para tomar decisiones y sugerencias para que otros investigadores puedan tomar medidas y quisieran ampliar el tipo de estudio para mejorar las variables de estudio.

El valor teórico con la investigación se llenó algún vacío en el conocimiento con teorías y fundamento científico como es la calidad del servicio del programa nacional de alimentación Escolar Qali Warma y el nivel de satisfacción en comités de alimentación en escolar todo ello en estilo APA.

La utilidad metodológica es un aporte fundamental en el tipo de investigación y el diseño asimismo los instrumentos que se van elaborar pasando por dos procesos de confiabilidad esto se hace con un estadístico del alfa de Cronbach y la validez que se hace a través por medio de expertos que revisan los instrumentos.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hi: La calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Ho: La calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

La dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

La dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

La dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

La dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

La dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

1.7 Objetivos

O.G Determinar de qué manera se relaciona la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Objetivos específicos

Analizar de qué manera se relaciona la dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Identificar de qué manera se relaciona la dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Establecer de qué manera se relaciona dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Analizar de qué manera se relaciona dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

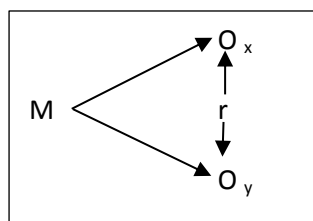
Identificar de qué manera se relaciona la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

II. MÉTODO

El trabajo de investigación se sostiene en el enfoque cuantitativo de tipo no experimental.

2.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación corresponde a un diseño correlacional que describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O_x = Observación de la variable X: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

O_y = Observación de la variable Y: Nivel de satisfacción

r = Relación entre las variables estudiadas

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Dimensiones

D1: Dimensión elementos tangibles

D2: Dimensión confiabilidad

D3: Dimensión capacidad de respuesta

D4: Dimensión de proyección de seguridad

D5: Dimensión empatía

Variable 2: Satisfacción en comités de alimentación escolar

Dimensiones

D1: Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo

D2: Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos

D3: Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales

D4: Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo

2.2.2 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	Para Díaz (2014) la calidad de servicio es un acervo de normas propias de una empresa o institución asociadas entre sí para poder administrar de forma organizada sus productos y servicios hacia la búsqueda del perfeccionamiento. La misión debe estar enfocada permanentemente a la mejora continua de la calidad en todos los aspectos.	La calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se evaluó mediante un cuestionario de opinión que se elaboró considerando las dimensiones.	D1: Dimensión elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Equipos 	Escala de intervalo
			D2: Dimensión confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por el usuario • Institución colaboradora • Compromiso del personal 	
			D3: Dimensión capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud y disposición • Información sobre actividades • Rapidez del servicio 	
			D4: Dimensión de proyección de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio oportuno • Solvencia académica • Proceso adecuado 	
			D5: Dimensión empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios adecuados • Interés institucional por el usuario • Atención empática individualizada 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción en comités de alimentación escolar	También Urbina (2014) señala que es la satisfacción del usuario es el resultado de varios factores positivos y negativos que son percibidos por el usuario al adquirir un bien o un servicio, el cual aumenta cuando se satisfacen las necesidades del usuario y se maximiza cuando se exceden sus expectativas.	El nivel de satisfacción fue evaluado mediante un cuestionario de opinión que se elaboró considerando las dimensiones.	Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de habilidades. • Identificación de la tarea. • Significado de la tarea. • Autonomía. • Retroalimentación. 	Escala de intervalo
			Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos	<ul style="list-style-type: none"> • Cohesión • Atractivo • Clima socio psicológico • Variedad de habilidades 	
			Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales	<ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia • Correspondencia • Vinculación • Coherencia • Justeza 	
			Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Seguras • Estéticas • Higiene • Ergonómicas 	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Arias (2006), la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

La población de estudio en este trabajo de investigación, estuvo compuesta por 95 personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Comités de Alimentación Escolar de Palpa, en el año 2018

Departamento	Provincia	Distrito	Centro poblado	Nombre colegio	Nivel educativo	N° de miembros de cae
Ica	Palpa	Palpa	Palpa	151	Inicial	5
Ica	Palpa	Palpa	Sacramento	155	Inicial	5
Ica	Palpa	Palpa	Palpa	157 Divino Niño Jesús	Inicial	4
Ica	Palpa	Palpa	San Ignacio	168	Inicial	4
Ica	Palpa	Palpa	Samarca	22430	Inicial	5
Ica	Palpa	Palpa	San Agustín	318	Inicial	3
Ica	Palpa	Palpa	Sacramento bajo	323	Inicial	5
Ica	Palpa	Palpa	Casuarinas	331	Inicial	3
Ica	Palpa	Palpa	Chipiona	332	Inicial	3
Ica	Palpa	Palpa	Palpa	334	Inicial	5
Ica	Palpa	Palpa	Sacramento	335	Inicial	3
Ica	Palpa	Palpa	Tambo	336	Inicial	3
Ica	Palpa	Palpa	Agua rica	852	Inicial	4
Ica	Palpa	Palpa	Pueblo nuevo	853	Inicial	4
Sub total						56
Ica	Palpa	Palpa	Chichictara	22426	Primaria	3
Ica	Palpa	Palpa	Mollaque chico	22427	Primaria	4
Ica	Palpa	Palpa	Pueblo nuevo	22428	Primaria	3
Ica	Palpa	Palpa	San Ignacio	22429	Primaria	3
Ica	Palpa	Palpa	Samarca	22430	Primaria	5
Ica	Palpa	Palpa	Sacramento	22431	Primaria	5
Ica	Palpa	Palpa	Carapo	22610	Primaria	5
Ica	Palpa	Palpa	Tambo	22656	Primaria	3
Ica	Palpa	Palpa	Palpa	23015 María Cristina de la Puente Alvarez	Primaria	5
Ica	Palpa	Palpa	Palpa	Centro de Educación Básica Especial	Primaria	3
Sub total						39
Total de miembros de comité de alimentación escolar						95

2.3.2 Muestra

El mismo autor Arias (2006), afirma que la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población.

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población por ser una cantidad pequeña.

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

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta, con esta técnica de recolección de datos se da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos que es aplicado a la muestra en estudio. Según Ildelfonso, E. (2005) la define como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en la investigación fueron los siguientes:

Cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y el cuestionario sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar.

2.4.3 Validez del instrumento

Es conveniente trabajar con instrumentos estandarizados, válidos y confiables por eso la validación de los instrumentos se realizó mediante juicio expertos con grado de doctor en educación, dentro de los cuales uno de los expertos es el asesor del proyecto de investigación designada por la universidad, de tal manera que puedan aplicar el juicio de evaluación de expertos evaluando la pertinencia del instrumento y la coherencia.

Estuvo a cargo de los Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto y Mg. Ramos Córdova, Gabriela Olivia.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Para llevar a cabo la prueba de confiabilidad de los instrumentos se hizo el uso de una muestra piloto al cual se le aplicó la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach a los instrumentos de recolección de datos, cuyo coeficiente fue mayor a 0.8 para la confiabilidad del instrumento.

El cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es de 0,964 y el cuestionario sobre el nivel de satisfacción es de 0,977 lo cual significa que es altamente confiable y procede su aplicación.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis y proceso estadístico se hizo uso del software estadístico SPSS-22, para ello previamente los datos fueron llevados a la hoja de cálculo Excel 2016 data donde se encuentren todos los códigos de los sujetos muestrales, una vez aplicado los instrumentos y recogidos los datos pasaron por los siguientes procesos:

-Codificación de los datos. Consistió en codificar la información recogida con el instrumento de recolección de información en la muestra de estudio.

-Calificación: Se dio la puntuación que corresponde según el instrumento aplicado, este criterio de evaluación será de acuerdo a la matriz del instrumento.

-La Tabulación Estadística: Una vez obtenido los datos se agruparon en función de las dimensiones de la variable organizada en tablas y figuras estadísticas.

-La Interpretación: Una vez agrupados los datos esto se interpretaron cualitativamente, el dato estuvo en función de las categorías.

-Elaboración de las pruebas estadísticas: Para la determinación del coeficiente de correlación se aplicó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, que determino si los datos tienen distribución normal o no, en función a esta prueba se eligió la más pertinente el coeficiente de Ro de Spearman.

2.6 Aspectos éticos

En la investigación que se llevó a cabo se consideró los siguientes aspectos éticos:

Citar a los autores que contribuyeron con información, según las normas APA, importantes para el sustento teórico de las variables y su mayor comprensión, de esta manera se respetó la propiedad intelectual.

Proteger la identidad de los participantes que colaboraron con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, para lo cual la investigadora asignó un código de identificación.

III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del Cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma y el cuestionario sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar.

Dichos instrumentos presentan las siguientes características:

Cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Dimensión elementos tangibles	5	Desacuerdo (0) Desacuerdo (1) Indeciso (2) Acuerdo (3) Totalmente de acuerdo (4)
D2: Dimensión confiabilidad	5	
D3: Dimensión capacidad de respuesta	5	
D4: Dimensión de proyección de seguridad	5	
D5: Dimensión empatía	5	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Muy malo [0-20> Malo [20-40> Regular [40-60> Bueno [60-80> Muy bueno [80-100]	Muy malo [0-4> Malo [4-8> Regular [8-12> Bueno [12-16> Muy bueno [16-20]	
Cuestionario sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar.		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo	6	Totalmente en desacuerdo (0) Desacuerdo (1) Indeciso (2) Acuerdo (3) Totalmente de acuerdo (4)
D2: Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos	6	
D3: Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales	6	
D4: Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo	5	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Muy bajo [0-19> Bajo [19-38> Regular [38-56> Alto [56-74> Muy alto [74-92]	Muy bajo [0-5> Bajo [5-10> Regular [10-15> Alto [15-20> Muy alto [20-24]	

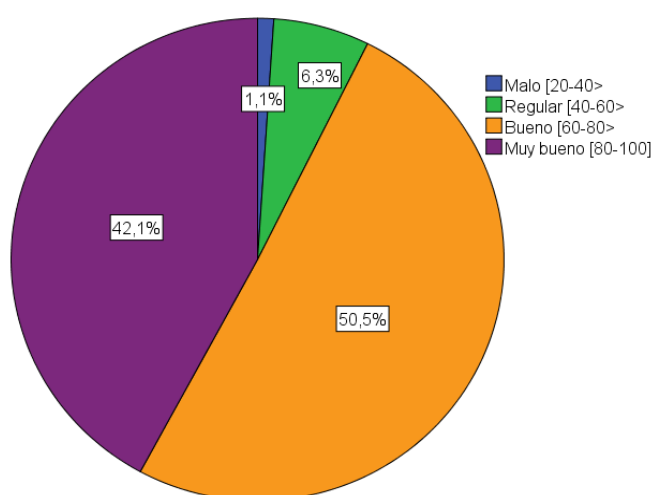
Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

Tabla 1:

Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo [20-40>	1	1,1	1,1	1,1
Regular [40-60>	6	6,3	6,3	7,4
Bueno [60-80>	48	50,5	50,5	57,9
Muy bueno [80-100]	40	42,1	42,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 1

Figura 1. Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

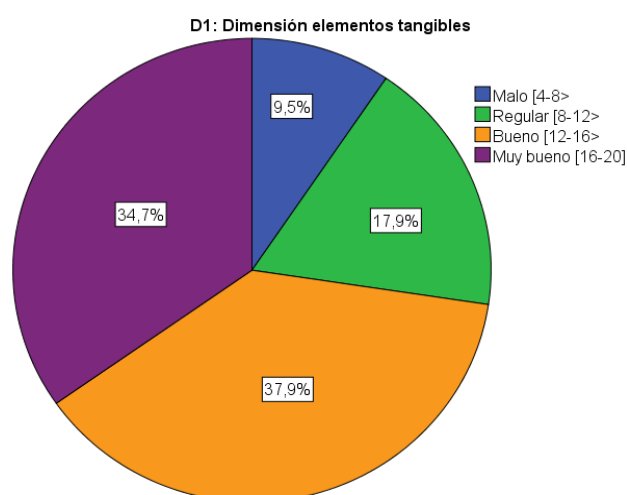
Interpretación: En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma a las personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 1,1% (1) persona señala que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra en la categoría malo, el 6,3% (6) en la categoría regular, 50,5% (48) en la categoría bueno y el 42,1% (40) personas señalan que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra en la categoría muy bueno.

Tabla 2

Dimensión elementos tangibles en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo [4-8>	9	9,5	9,5	9,5
	Regular [8-12>	17	17,9	17,9	27,4
	Bueno [12-16>	36	37,9	37,9	65,3
	Muy bueno [16-20]	33	34,7	34,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 2

Figura 2. Dimensión elementos tangibles en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

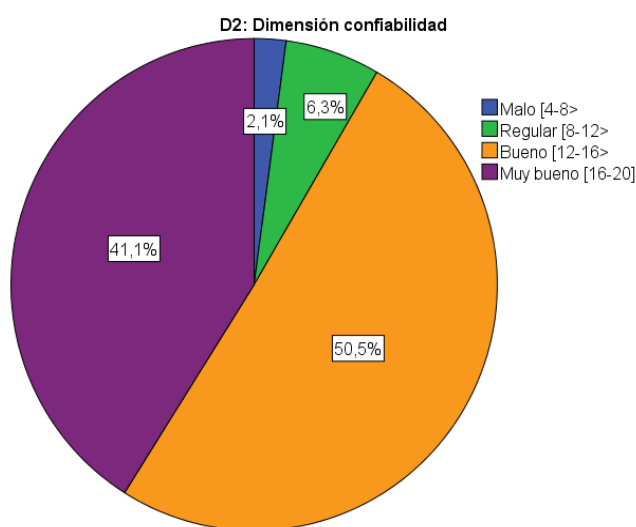
Interpretación: En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a las personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 9,5% (9) personas señalan que la dimensión elementos tangibles se encuentra en la categoría malo, el 17,9% (17) en la categoría regular, 37,9% (36) en la categoría bueno y el 34,7% (33) personas señalan que la dimensión elementos tangibles se encuentra en la categoría muy bueno.

Tabla 3

Dimensión confiabilidad en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo [4-8>	2	2,1	2,1	2,1
	Regular [8-12>	6	6,3	6,3	8,4
	Bueno [12-16>	48	50,5	50,5	58,9
	Muy bueno [16-20]	39	41,1	41,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 3

Figura 3. Dimensión confiabilidad en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

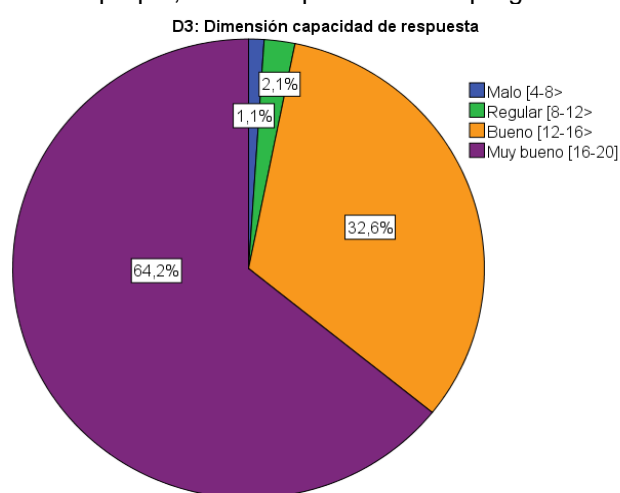
Interpretación: En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma a las personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 2,1% (2) personas señalan que la dimensión confiabilidad se encuentra en la categoría malo, el 6,3% (6) en la categoría regular, 50,5% (48) en la categoría bueno y el 41,1% (39) personas señalan que la dimensión confiabilidad se encuentra en la categoría muy bueno.

Tabla 4.

Dimensión capacidad de respuesta en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo [4-8>	1	1,1	1,1	1,1
	Regular [8-12>	2	2,1	2,1	3,2
	Bueno [12-16>	31	32,6	32,6	35,8
	Muy bueno [16-20]	61	64,2	64,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 4

Figura 4. Dimensión capacidad de respuesta en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

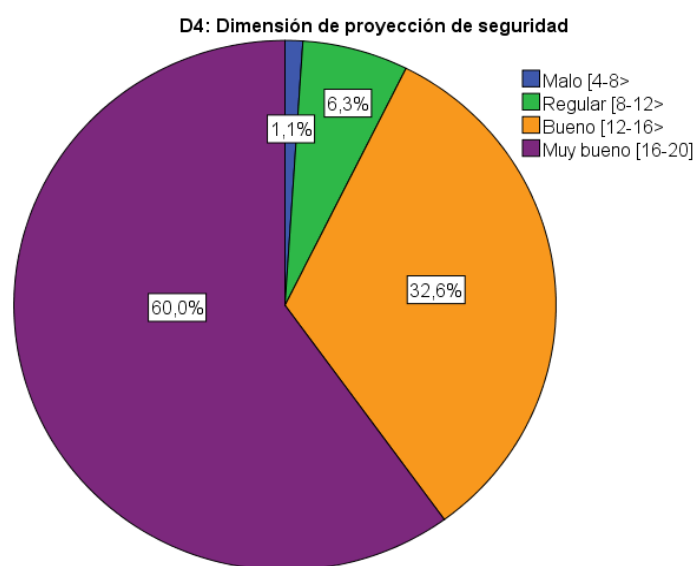
Interpretación: En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a las personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 1,1% (1) persona señala que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en la categoría malo, el 2,1% (2) en la categoría regular, 32,6% (31) en la categoría bueno y el 64,2% (61) personas señalan que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en la categoría muy bueno.

Tabla 5

Dimensión de proyección de seguridad en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo [4-8>	1	1,1	1,1	1,1
	Regular [8-12>	6	6,3	6,3	7,4
	Bueno [12-16>	31	32,6	32,6	40,0
	Muy bueno [16-20]	57	60,0	60,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 5

Figura 5. Dimensión de proyección de seguridad en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

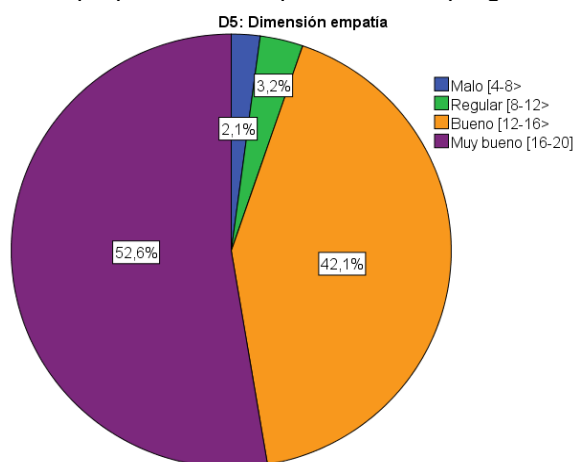
Interpretación: En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a las personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 1,1% (1) persona señala que la dimensión de proyección de seguridad se encuentra en la categoría malo, el 6,3% (6) en la categoría regular, 32,6% (31) en la categoría bueno y el 60,0% (57) personas señalan que la dimensión de proyección de seguridad se encuentra en la categoría muy bueno.

Tabla 6

Dimensión de empatía en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo [4-8>	2	2,1	2,1	2,1
	Regular [8-12>	3	3,2	3,2	5,3
	Bueno [12-16>	40	42,1	42,1	47,4
	Muy bueno [16-20]	50	52,6	52,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 6

Figura 6. Dimensión de empatía en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

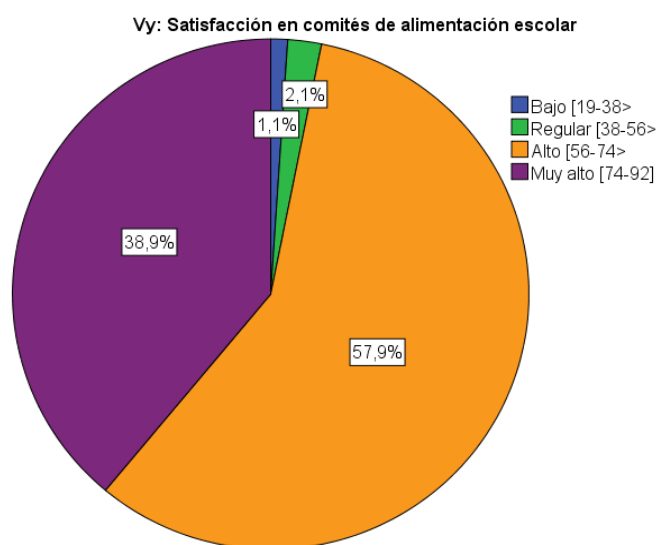
Interpretación: En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a las personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 2,1% (2) personas señalan que la dimensión de empatía se encuentra en la categoría malo, el 3,2% (3) en la categoría regular, 42,1% (40) en la categoría bueno y el 52,6% (50) personas señalan que la dimensión de empatía se encuentra en la categoría muy bueno.

Tabla 7

Satisfacción en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [19-38>	1	1,1	1,1	1,1
	Regular [38-56>	2	2,1	2,1	3,2
	Alto [56-74>	55	57,9	57,9	61,1
	Muy alto [74-92]	37	38,9	38,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 7

Figura 7. Satisfacción en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

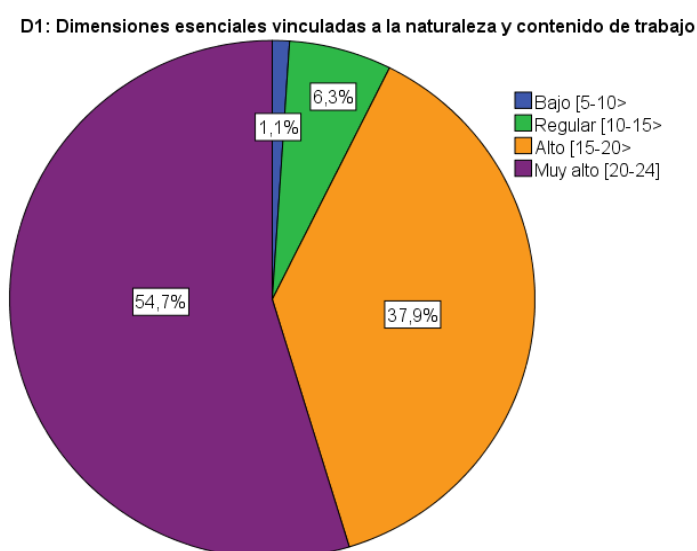
Interpretación: En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar a las personas de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 1,1% (1) persona señala que la satisfacción en comités de alimentación escolar se encuentra en un nivel bajo, el 2,1% (2) en un nivel regular, 57,9% (55) en un nivel alto y el 38,9% (37) personas señalan que la satisfacción en comités de alimentación escolar se encuentra en un nivel muy alto.

Tabla 8

Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [5-10>	1	1,1	1,1	1,1
	Regular [10-15>	6	6,3	6,3	7,4
	Alto [15-20>	36	37,9	37,9	45,3
	Muy alto [20-24]	52	54,7	54,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 8

Figura 8. Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

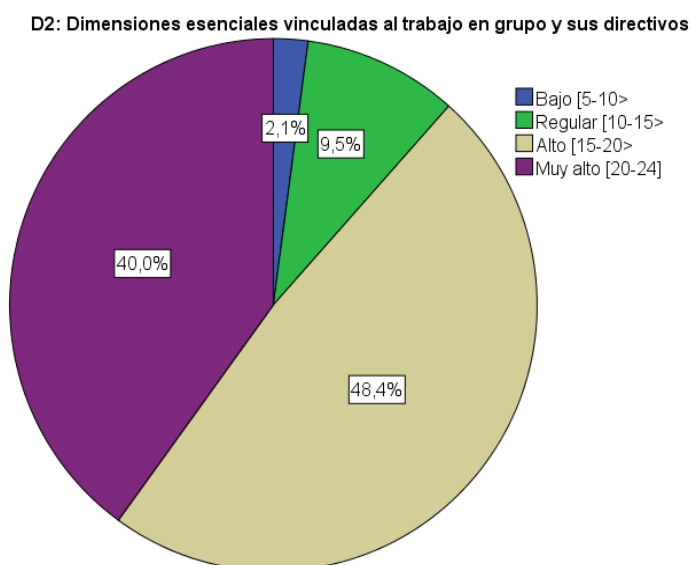
Interpretación: En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar a las personas de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 1,1% (1) persona señala que las dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo se encuentran en un nivel bajo, el 6,3% (6) en un nivel regular, 37,9% (36) en un nivel alto y el 54,7% (52) personas señalan que las dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo se encuentran en un nivel muy alto.

Tabla 9

Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [5-10>	2	2,1	2,1	2,1
	Regular [10-15>	9	9,5	9,5	11,6
	Alto [15-20>	46	48,4	48,4	60,0
	Muy alto [20-24]	38	40,0	40,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 9

Figura 9. Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Interpretación: En la tabla N° 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar a las personas de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 2,1% (2) persona señala que las dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos se encuentran en un nivel bajo, el 9,5% (9) en un nivel regular, 48,4% (46) en un nivel alto y el 40,0% (38) personas señalan que las dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos se encuentra en un nivel muy alto.

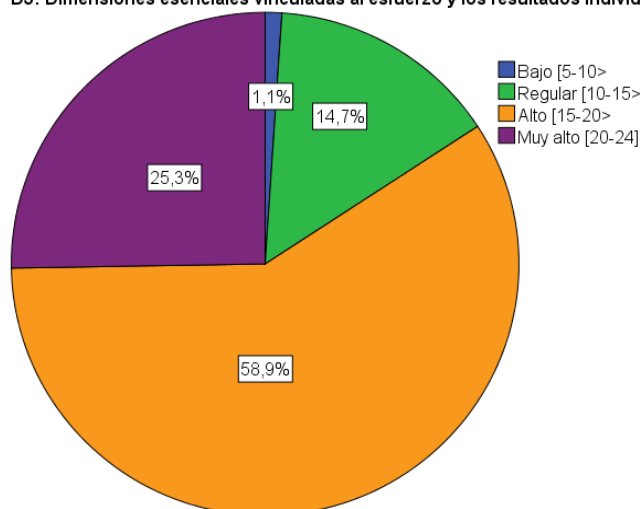
Tabla 10

Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [5-10>	1	1,1	1,1	1,1
	Regular [10-15>	14	14,7	14,7	15,8
	Alto [15-20>	56	58,9	58,9	74,7
	Muy alto [20-24]	24	25,3	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS

D3: Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales



Fuente: Tabla N° 10

Figura 10. Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

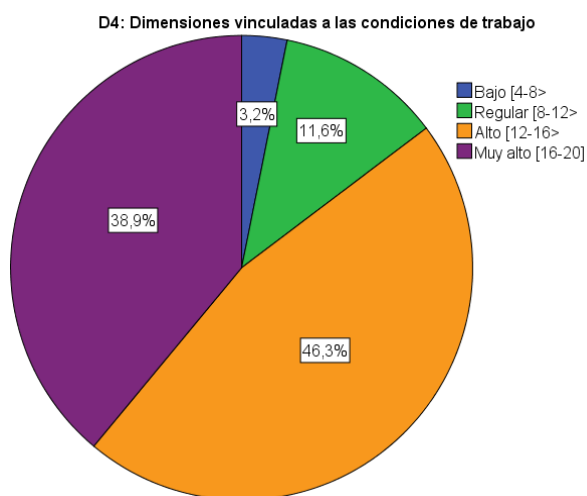
Interpretación: En la tabla N° 10 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar a las personas de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 1,1% (1) persona señala que las dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales se encuentran en un nivel bajo, el 14,7% (14) en un nivel regular, 58,9% (56) en un nivel alto y el 25,3% (24) personas señalan que las dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales se encuentran en un nivel muy alto.

Tabla 11

Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo [4-8>	3	3,2	3,2	3,2
	Regular [8-12>	11	11,6	11,6	14,7
	Alto [12-16>	44	46,3	46,3	61,1
	Muy alto [16-20]	37	38,9	38,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 11

Figura 11. Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Interpretación: En la tabla N° 11 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar a las personas de Palpa; en la cual se pudo evidenciar que un 3,2% (3) personas señalan que las dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo se encuentran en un nivel bajo, el 11,6% (11) en un nivel regular, 46,3% (44) en un nivel alto y el 38,9% (37) personas señalan que las dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo se encuentran en un nivel muy alto.

Tabla 12

Estadígrafos de las variables Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y Satisfacción en comités de alimentación de Palpa, en el año 2018.

Estadísticos												
		D1: Dimensión elementos tangibles	D2: Dimensión confiabilidad	D3: Dimensión capacidad de respuesta	D4: Dimensión de proyección de seguridad	D5: Dimensión empatía	Vx: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma	D1: Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo	D2: Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos	D3: Dimensiones vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales	D4: Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar
N	Válido	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		13,7474	15,1263	16,6316	16,2526	16,1789	77,9368	20,2421	19,1474	17,6211	15,2842	72,2947
Error estándar de la media		,39791	,25408	,26605	,29892	,30779	1,21449	,32469	,34517	,31894	,32536	1,13588
Mediana		15,0000	15,0000	16,0000	17,0000	16,0000	77,0000	20,0000	19,0000	17,0000	15,0000	70,0000
Moda		17,00	15,00	15,00 ^a	19,00	15,00	79,00	19,00	18,00	17,00	15,00	69,00
Desviación estándar		3,87839	2,47645	2,59317	2,91354	2,99993	11,83738	3,16468	3,36429	3,10860	3,17122	11,07121
Varianza		15,042	6,133	6,725	8,489	9,000	140,124	10,015	11,318	9,663	10,057	122,572
Mínimo		5,00	7,00	7,00	7,00	5,00	31,00	5,00	7,00	6,00	7,00	25,00
Máximo		20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	99,00	24,00	24,00	24,00	20,00	92,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Interpretación:

En la tabla se observa los estadígrafos como la media, mediana, moda, desviación estándar, varianza, mínimo y máximo de las variables Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y Satisfacción en comités de alimentación escolar con sus respectivas dimensiones.

Tabla 13

Prueba de normalidad

		D1: Dimensión elementos tangibles	D2: Dimensión confiabilidad	D3: Dimensión capacidad de respuesta	D4: Dimensión de proyección de seguridad	D5: Dimensión empatía	Vx: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma	D1: Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo	D2: Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos	D3: Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales	D4: Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar
N		95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Parámetro	Media	13,7474	15,1263	16,6316	16,2526	16,1789	77,9368	20,2421	19,1474	17,6211	15,2842	72,2947
s	Desviación estándar	3,87839	2,47645	2,59317	2,91354	2,99993	11,83738	3,16468	3,36429	3,10860	3,17122	11,07121
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,132	,153	,128	,132	,155	,075	,166	,135	,157	,149	,115
	Positivo	,065	,152	,112	,099	,155	,060	,118	,117	,157	,146	,115
	Negativo	-,132	-,153	-,128	-,132	-,147	-,075	-,166	-,135	-,122	-,149	-,095
Estadístico de prueba		,132	,153	,128	,132	,155	,075	,166	,135	,157	,149	,115
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,003 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Data de resultados.

Interpretación:

En la tabla se aprecia que n muestral es mayor de 50, se utiliza el criterio de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en donde se observa que la mayoría de los sig. Bilateral son menores de 0,05 en su mayoría lo que orienta a usar la correlación de Rho de Spearman.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

La calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

Hi: La calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,685 Valor de P=0,000

		Vx: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar
Rho de Spearman	Vx: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma	1,000	,685**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	95	95
Rho de Spearman	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar	,685**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	95	95

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,685 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Hipótesis específica 1:

La dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

Hi: La dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,455 Valor de P=0,000

		D1: Dimensión elementos tangibles	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar
Rho de Spearman	D1: Dimensión elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,455**
		N	,000
Rho de Spearman	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar	Coeficiente de correlación	95
		Sig. (bilateral)	,455**
		N	,000

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,455 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que la dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Hipótesis específica 2:

La dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

Hi: La dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,462 Valor de P=0,000

		D2: Dimensión confiabilidad	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar
Rho de Spearman	D2: Dimensión confiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,462**
		N	,000
Rho de Spearman	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar	Coefficiente de correlación	95
		Sig. (bilateral)	,462**
		N	,000

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,462 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que la dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Hipótesis específica 3:

La dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

Hi: La dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,567 Valor de P=0,000

			D3: Dimensión capacidad de respuesta	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar
Rho de Spearman	D3: Dimensión capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,567 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que la dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Hipótesis específica 4:

La dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

Hi: La dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,583 Valor de P=0,000

			D4: Dimensión de proyección de seguridad	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar
Rho de Spearman	D4: Dimensión de proyección de seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		95	95	

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,583 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que la dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Hipótesis específica 5:

La dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: La dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

Hi: La dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,693 Valor de P=0,000

		D5: Dimensión empatía	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar
Rho de Spearman	D5: Dimensión empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,693**
		N	,000
			95
Rho de Spearman	Vy: Satisfacción en comités de alimentación escolar	Coeficiente de correlación	,693**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,000
			95

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,693 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los antecedentes de investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,685 que indica a un muy buen nivel de calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma le corresponde una muy alta satisfacción en comités de alimentación escolar, y viceversa.

Así mismo, el coeficiente de determinación $r^2=0,4692$; señala que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye en la satisfacción en comités de alimentación escolar en un 46,72% de los casos observados.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Cárdenas (2016) quien en su investigación señala que el 23.01% de los estudiantes encuestados consideran que el servicio alimentario ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, presenta un nivel alto, lo que corresponde a una expectativa superada; el 33.3% señala que el servicio tiene un nivel modesto, lo que equivale a una expectativa satisfecha; y, el 32.24% considera que el servicio presenta un nivel bajo, lo que corresponde a una expectativa insatisfecha.

Por su parte Esteban (2017) quien en su investigación sostiene que existe una correlación positiva considerable significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del paraíso” del distrito de Villa María del Triunfo.

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Díaz (2014) señala que la calidad de servicio es un acervo de normas propias de una empresa o institución asociadas entre sí para poder administrar de forma organizada sus productos y servicios hacia la búsqueda del perfeccionamiento; con respecto a la otra variable, según Urbina (2014) la

satisfacción del usuario es el resultado de varios factores positivos y negativos que son percibidos por el usuario al adquirir un bien o un servicio, el cual aumenta cuando se satisfacen las necesidades del usuario y se maximiza cuando se exceden sus expectativas”.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que la dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,455$.

En la hipótesis específica N°2; se señala que la dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,462$.

En la hipótesis específica N°3; se señala que la dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,567$.

En la hipótesis específica N°4; se señala que la dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,583$.

En la hipótesis específica N°5; se señala que la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,693$.

Se puede concluir señalando que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se ha logrado determinar que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,685$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05. También se obtuvo en los resultados un coeficiente de determinación de $r^2=0,4692$; señala que la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye significativamente en un 46,72% sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar, pero no determina en su comportamiento global.

Segunda: Se ha logrado determinar que la dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,455$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05. También se obtuvo en los resultados un coeficiente de determinación de $r^2=0,2070$; señala que la dimensión elementos tangibles influye significativamente en un 20,70% sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar, pero no determina en su comportamiento global.

Tercera: Se ha logrado determinar que la dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,462$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05. También se obtuvo en los resultados un coeficiente de determinación de $r^2=0,2134$; señala que la dimensión confiabilidad influye significativamente en un 21,34% sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar, pero no determina en su comportamiento global.

- Cuarta: Se ha logrado determinar que la dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,567$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05. También se obtuvo en los resultados un coeficiente de determinación de $r^2=0,3215$; señala que la dimensión capacidad de respuesta influye significativamente en un 32,15% sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar, pero no determina en su comportamiento global.
- Quinta: Se ha logrado determinar que la dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,583$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05. También se obtuvo en los resultados un coeficiente de determinación de $r^2=0,3399$; señala que la dimensión proyección de seguridad influye significativamente en un 33,99% sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar, pero no determina en su comportamiento global.
- Sexto: Se ha logrado determinar que la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,693$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05. También se obtuvo en los resultados un coeficiente de determinación de $r^2=0,4802$; señala que la dimensión empatía influye significativamente en un 48,02% sobre la satisfacción en comités de alimentación escolar, pero no determina en su comportamiento global.

VI. RECOMENDACIONES

- A los Comités de Alimentación Escolar, se les recomienda mostrar interés cuando se presenten problemas o dificultades en el desarrollo de las actividades, prestar los servicios en el tiempo estipulado, atender de manera oportuna las inquietudes que puedan suscitarse, brindar información señalando cuando se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades.
- A los directores de las instituciones educativas cuyas instituciones se benefician con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, fiscalizar el modo en el que se desarrolla el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, garantizar que el equipamiento implementado en las instituciones educativas es útil para ser utilizado en el servicio alimentario, así como si los ambientes de almacén, preparación, servido, distribución y consumo de los alimentos del servicio se encuentran ordenados.
- A los docentes cuyas instituciones se benefician con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se recomienda participar en la elaboración del horario para que los estudiantes sean atendidos en ambos turnos. Apoyar y colaborar en el desarrollo de habilidades para la mejora del servicio alimentario. Mostrar interés y preocupación porque todos los estudiantes se beneficien con los alimentos brindados por esta institución.
- A los padres de familia que pertenecen a instituciones que se benefician con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se les sugiere que participen en el mantenimiento y limpieza de las instalaciones donde se preparan los alimentos. También se les recomienda brindar sugerencias para mejorar la calidad del servicio alimentario en la institución educativa.

VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas.
- Ajito, 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 de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Álvarez, L. (2005). *Satisfacción laboral, su medición y evaluación*. (En línea). (Consultado el 10 de mayo del 2017). Recuperado en: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>
- Amalia, N. (2015). *Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad*. Tesis de la Universidad de la República; Montevideo.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación*. Introducción a la metodología científica. Caracas, editorial Episteme.
- Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia; España.
- Borré O. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en instituto prestadores de servicio de salud de barranquilla*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogota - Colombia.
- Cabanillas, L. (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013 - 2014*. Tesis de la Universidad Nacional de Cajamarca; Cajamarca - Perú.
- Cárdenas, N. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio de atención nivel de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N°*

- 03 UGEL 01, Lima – 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Cogco, A. et al. (2013). *Satisfacción de programas sociales*. El caso del programa de abasto de leche Liconsa. Rev. Economía del Rosario. Vol. 16. N°1 125-147.
- Cruz, G. y Tutuy, N. (2017). *La eficacia de los programas de alimentación escolar del Pronaa y Qaliwarma y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el Período 2011 – 2014*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Ingeniería, Lima – Perú.
- Díaz, J. (2017). *La gestión de la calidad y la gestión administrativa en los trabajadores del Gobierno Regional de Ica 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Ica.
- Esteban, V. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Fernández, D. y Lebrero, P. (2015). *La calidad de los programas de atención a la primera infancia: un modelo de evaluación*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia, España.
- Flores, D. (2015). *Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay – 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Gómez, J. (2012). *Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales*. (Tesis doctoral) Universidad de granada, España.
- Gutiérrez, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Ica.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta Edición, McGraw- Hill, México.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Dadm Canton Babahoyo*. Tesis de la Universidad Regional Autónoma de los Andes; Babahoyo - Ecuador.

- Ildefonso, E. (2005). *Técnicas de Encuesta*. España - Madrid: Editorial Esic.
- Instituto Nacional de Salud (2014). *Programas de garantía de calidad*. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3364%3A2010-programas-garantia-calidad&catid=1162%3Aradiological-program&Itemid=42232&lang=es
- Instituto Nacional de Salud (2014). *Sistema de Información del Estado Nutricional (SIEN) Desnutrición crónica y anemia*. Lima.
- Núñez, D. (2014). *Nivel de satisfacción en la atención al usuario en las entidades públicas que se encuentran dentro de la ciudad de Trujillo. Período abril-septiembre del 2014* Tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego; Trujillo.
- Núñez, J. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Perú.
- Ruiz, E. (2012). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina S.A. 2012-Huamachuco*. Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo; Huamachuco.
- Urbina, F. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013*. (Tesis de para optar el título de contador público). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Vergara, J. et. al. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista Electrónica de Investigación Educativa Volumen 13. Recuperado en: <http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/274/438>)
- Zeithman, V. & Bitner, J. (2002). *Calidad de servicio a la fidelidad del cliente*.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1.1: Cuestionario sobre Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma



Código:.....003.....Fecha:.....27/06/18.....

....

Instrucciones: ESTIMADO(A) MIEMBRO DE COMITÉ DE ALIMENTACION ESCOLAR

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de calidad de servicio que ofrece del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma. Conteste a cada uno de los enunciados de acuerdo a las escalas que se presentan (tache el cuadro que corresponda a su respuesta). Le pedimos honestidad en sus respuestas.

TA (Totalmente de acuerdo), **A** (de acuerdo), **I** (Indeciso), **D** (En Desacuerdo), **TD** totalmente desacuerdo.

DIMENSIONES	ÍTEMS	Opciones de respuesta				
		TA	A	I	D	TD
D1: Dimensión elementos tangibles	1. El equipamiento implementado a su I.E. es útil para la utilización en el servicio alimentario.		/			
	2. Los ambientes de almacén, preparación, servido, distribución y consumo de los alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma se encuentran ordenados.		/			
	3. El almacén donde se conservan los alimentos del Programa Nacional de Qali Warma se encuentran limpios.		/			
	4. El Programa realiza la renovación de utensilios y/o estante cuando estos se encuentran en mal estado.					/

	5. Su I.E. recibió implementación con utensilios de cocina y/o estante y/o mesas para garantizar la calidad del servicio alimentario en la I.E..		✓				
D2: Dimensión confiabilidad	6. Cuando existe algún problema o dificultad en el servicio alimentario, el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma muestra interés en solucionarlo		✓				
	7. El Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, presta sus servicios en el tiempo estipulado.		✓				
	8. Cuando usted tiene problemas de tiempo en el servicio alimentario siente que el personal encargado del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma no le entiende.					✓	
	9. El Monitor de Gestión local muestra predisposición para brindar asesoría sobre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.		✓				
	10. Los servicios prestados por el Programa Nacional de Alimentación Qali Warma son adecuados y reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio alimentario.		✓				
D3: Dimensión capacidad de respuesta	11. El personal del programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma atienden de manera oportuna las inquietudes que pudiesen suscitarse.		✓				
	12. Los procesos para la tramitación de diversos documentos respecto al programa son claros y concisos.		✓				
	13. El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, brinda información señalando cuando se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades.		✓				
	14. El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, brinda asistencia técnica individual a cada docente.		✓				
	15. Los horarios en los que atiende el personal del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma son variados y en diferentes turnos.		✓				
D4: Dimensión de	16. La atención por parte del personal del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma es amable.		✓				

proyección de seguridad	17. Los ambientes destinados para el servicio alimentario en su Institución Educativa son espaciosos.				✓
	18. El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los docentes.		✓		
	19. El personal del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma, poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	✓			
	20. El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma utiliza herramientas educativas y/o protocolos y/o directivas para brindar asistencia técnica.	✓			
D5: Dimensión empatía	21. Los horarios de atención de las dependencias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son cómodos para los docentes		✓		
	22. Los plazos para la realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los docentes.		✓		
	23. El Programa Nacional de Alimentación Qali Warma muestra interés por el usuario y toma en cuenta de las sugerencias que se les da.		✓		
	24. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma muestra interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.		✓		
	25. El personal del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma, presta atención individualizada a los docentes cuando esta es requerida.		✓		

Leyenda:

VARIABLE GENERAL	
CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA	
Intervalo	Nivel de logro
[0-20>	Muy malo
[20-40>	Malo
[40-60>	Regular
[60-80>	Bueno
[80-100]	Muy bueno

DIMENSIONES	
D1: Dimensión elementos tangibles	
D2: Dimensión confiabilidad	
D3: Dimensión capacidad de respuesta	
D4: Dimensión de proyección de seguridad	
D5: Dimensión empatía	
Intervalo	Nivel de logro
[0-4>	Muy Malo
[4-8>	Malo
[8-12>	Regular
[12-16>	Bueno
[16-20]	Muy bueno

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA.

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

C. AUTORA:

Br. MACHACA RAMOS, Marleni Yenny

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

30 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

G. TÉCNICA:

- Encuesta

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
0	Totalmente en desacuerdo
1	Desacuerdo
2	Indeciso
3	Acuerdo
4	Totalmente de acuerdo

I. DIMENSIONES INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
D1: Dimensión elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones.• Equipos.	1, 2, 3, 4, 5
D2: Dimensión confiabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Interés por el usuario.• Institución colaboradora.• Compromiso del personal.	6, 7, 8, 9, 10
D3: Dimensión capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Actitud y disposición.• Información sobre actividades.• Rapidez del servicio.	11, 12, 13, 14, 15
D4: Dimensión de proyección de seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Servicio oportuno.• Solvencia académica.• Proceso adecuado.	16, 17, 18, 19, 20
D5: Dimensión empatía	<ul style="list-style-type: none">• Horarios adecuados.• Interés institucional por el usuario.• Atención empática individualizada.	21, 22, 23, 24, 25

ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE CRONBACH

Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	S _T ²	
1	3	1	1	2	1	3	4	1	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	75,00	
2	3	1	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	70,00	
3	0	1	1	2	1	0	1	1	2	1	1	2	1	1	0	2	1	0	2	1	1	0	0	0	1	23,00	
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76,00	
5	3	1	2	2	0	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65,00	
6	2	3	2	0	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68,00	
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	75,00	
8	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73,00	
9	1	2	2	0	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	3	1	2	1	43,00	
10	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76,00	
r	0,92	0,46	0,58	0,39	0,45	0,83	0,62	0,31	0,71	0,91	0,98	0,63	0,98	0,72	0,96	0,81	0,49	0,82	0,76	0,87	0,98	0,82	0,96	0,95	0,94	18,80	
Si²	1,44	1,41	1,05	1,09	1,09	0,81	1,01	0,41	0,69	0,81	0,41	0,36	0,41	0,80	1,24	0,40	0,76	0,96	0,56	0,96	0,41	0,96	1,24	0,84	0,64		
	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	

K	25
ΣSi²	20,76
S_T²	278,440
α	0,964

Anexo 1.2: Cuestionario sobre satisfacción



Código: 003

Fecha: 27/06/18

Instrucciones: ESTIMADO(A) MIEMBRO DE COMITÉ DE ALIMENTACION ESCOLAR

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar que ofrece del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma. Conteste a cada uno de los enunciados de acuerdo a las escalas que se presentan (tache el cuadro que corresponda a su respuesta). Le pedimos honestidad en sus respuestas.

TA (Totalmente de acuerdo), A (de acuerdo), I (Indeciso), D (en Desacuerdo), TD totalmente desacuerdo.

DIMENSIONES	ÍTEMS	Opciones de respuesta				
		TA	A	I	D	TD
D1: Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo	1. Me siento satisfecho en ser miembro del comité de alimentación escolar ya que me permite desarrollar mis habilidades		/			
	2. Me identifico plenamente con el trabajo en el Comité de Alimentación Escolar.		/			
	3. El ser miembro del Comité de Alimentación Escolar tiene gran significado para mí, en beneficio de los niños.		/			
	4. En el Comité de Alimentación Escolar existe autonomía para desarrollar el trabajo en el servicio alimentario de la I.E.		/			

	5. Las tareas en el Comité de Alimentación Escolar realizan con independencia y responsabilidad.		✓			
	6. En el Comité de Alimentación Escolar se brindan orientaciones para mejorar la calidad del servicio alimentario en la I.E.		✓			
D2: Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos	7. En el Comité de Alimentación Escolar existe coordinación a nivel de grupo de trabajo en el servicio alimentario.	✓				
	8. Existe compañerismo a nivel de equipo de trabajo en el servicio alimentario.		✓			
	9. El trabajo en el Comité de Alimentación Escolar es ameno y atractivo	✓				
	10. En el Comité de Alimentación Escolar existe un clima socio afectivo adecuado.		✓			
	11. Los directivos apoyan el desarrollo de habilidades para la mejora del servicio alimentario.		✓			
	12. En el comité cada miembro puede realizar todas o gran parte de las operaciones y tareas que debe realizar en la I.E.		✓			
	D3: Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales	13. La labor que realizan los miembros del Comité de Alimentación Escolar es por satisfacer sus necesidades personales.				✓
14. Los Comités de Alimentación Escolar realizan el trabajo en beneficio de los niños (as) de las institución educativa.		✓				
15. Existe motivación entre los miembros de Comité de Alimentación Escolar para el desarrollo de las actividades del servicio alimentario.			✓			
16. Existe comunicación y coordinación entre miembros del Comité de Alimentación Escolar para mejorar el trabajo en equipo.		✓				
17. En el Comité de Alimentación Escolar se valora mucho el principio de justicia y equidad.		✓				
18. Los beneficios que brinda el trabajo en el comité es justo		✓				

D4: Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo	19. Los ambientes en el que se reúnen el Comité de Alimentación escolar son seguras		/			
	20. El Comité de Alimentación Escolar dispone de ambientes confortables y en buen estado de conservación en la I.E.		/			
	21. El ambiente donde se reúnen los miembros del Comité de Alimentación Escolar se encuentran en buen estado de higiene		/			
	22. Existe preocupación por mantener limpias las instalaciones donde se reúne el Comité de Alimentación Escolar		/			
	23. Los equipos de trabajo y recursos materiales(mesas, sillas,) están en correspondencia a la edad de los miembros del Comité de Alimentación Escolar.		/			

Leyenda:

VARIABLE GENERAL	
SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	
Intervalo	Nivel de logro
[0-19>	Muy bajo
[19-38>	Bajo
[38-56>	Regular
[56-74>	Alto
[74-92]	Muy alto

DIMENSIONES	
D1: Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo	
D2: Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos	
D3: Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales	
D4: Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo	
Intervalo	Nivel de logro
[0-5>	Muy bajo
[5-10>	Bajo
[10-15>	Regular
[15-20>	Alto
[20-24]	Muy alto

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR.

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar en los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

C. AUTORA:

Br. MACHACA RAMOS, Marleni Yenny

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

31 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

G. TÉCNICA:

- Encuesta
-

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTUACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
0	Totalmente en desacuerdo
1	Desacuerdo
2	Indeciso
3	Acuerdo
4	Totalmente de acuerdo

I. DIMENSIONES INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
D1: Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo	Variedad de habilidades. Identificación de la tarea. Significado de la tarea. Autonomía. Retroalimentación.	1, 2, 3, 4, 5, 6
D2: Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos	Cohesión Atractivo Clima socio psicológico Variedad de habilidades	7, 8, 9, 10, 11, 12
D3: Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales	Suficiencia Correspondencia Vinculación Coherencia Justeza	13, 14, 15, 16, 17, 18
D4: Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo	Seguras Estéticas Higiene Ergonómicas	19, 20, 21, 22, 23, 24

ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE CRONBACH

Satisfacción en comités de alimentación escolar

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	S _T ²
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	1	68,00
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	64,00
3	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	1	3	0	1	1	3	2	0	3	2	2	1	0	38,00
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67,00
5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	62,00
6	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	61,00
7	1	0	2	1	0	1	0	1	2	0	0	0	1	0	3	0	1	1	0	0	0	1	1	16,00
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	77,00
9	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	64,00
10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	77,00
r	0,95	0,95	0,69	0,81	0,77	0,95	0,93	0,85	0,71	0,93	0,95	0,82	0,57	0,92	0,49	0,82	0,95	0,83	0,61	0,93	0,93	0,95	0,59	18,89
Si²	0,96	1,29	0,40	0,80	1,56	0,96	1,04	0,44	0,44	0,84	1,05	0,81	0,85	1,56	0,49	0,81	0,41	1,05	1,21	0,84	0,84	0,96	1,05	
	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido	Válido

K	23
ΣSi²	20,66
S_T²	314,440
α	0,977

Validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO, VARIABLE X: CALIDAD DEL SERVICIO

Título: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, 2018.

Autoras: Br. MACHACA RAMOS, Marleni Yenny

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO, VARIABLE X: CALIDAD DEL SERVICIO															
Título: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma y nivel de satisfacción en comités de alimentación escolares de Palpa, 2018.															
Autoras: Br. MACHACA RAMOS, Marleni Yenny															
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACION				Observaciones y recomendaciones		
				TA	A	I	D	TD	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No
CALIDAD DEL SERVICIO	D1: Dimensión elementos tangibles	Instalaciones	1. El equipamiento implementado a su I.E. es útil para la utilización en el servicio alimentario						X	X	X	X			
			2. Los ambientes de almacén, preparación, servido, distribución y consumo de los alimentos del servicio alimentario del Programa Qali Warma se encuentran ordenados.						X	X	X	X			
			3. El almacén donde se conservan los alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentran limpios.						X	X	X	X			
		Equipos	4. El Programa realiza la renovación de utensilios y/o cuando estos se encuentran en mal estado.						X	X	X	X			
			5. Su I.E. recibió implementación con utensilios de cocina y/o estante y/o mesas para garantizar la calidad del servicio alimentario en la I.E.						X	X	X	X			
	D2: Dimensión confiabilidad	Interés por el usuario	6. Cuando existe algún problema o dificultad en el servicio alimentario, el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma muestra interés en solucionarlo						X	X	X	X			
			7. El Monitor de Gestión Local del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, presta sus servicios en el tiempo estipulado						X	X	X	X			
		Institución colaboradora	8. Cuando usted tiene problemas de tiempo en el servicio alimentario siente que el personal encargado						X	X	X	X			

D3: Dimensión capacidad de respuesta	Compromiso personal del	del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma no le entiende.							X	X	X	X		
		9. El Monitor de Gestión local muestra predisposición para brindar asesoría sobre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma							X	X	X	X		
	Actitud y disposición	10. Los servicios prestados por el Programa Nacional de Alimentación Qali Warma son adecuados y reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio alimentario							X	X	X	X		
		11. El personal del programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma atienden de manera oportuna las inquietudes que pudiesen suscitarse.							X	X	X	X		
	Información sobre actividades	12. Los tramitación de diversos documentos respecto al programa son claros							X	X	X	X		
		13. El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, brinda información señalando cuando se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades.							X	X	X	X		
	Rapidez del servicio	14. El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, brinda asistencia técnica individual a cada docente.							X	X	X	X		
		15. Los horarios en los que atiende el personal del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma son variados.							X	X	X	X		
	D4: Dimensión de proyección de seguridad	Servicio oportuno	16. La atención por parte del personal del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma es amable.						X	X	X	X		
			17. Los ambientes destinados para el servicio alimentario en su Institución Educativa son espaciosos.						X	X	X	X		
Solvencia académica		18. El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los docentes.							X	X	X	X		
		19. El personal del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma, esta actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.							X	X	X	X		
Proceso adecuado	20. El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma utiliza herramientas educativas y/o protocolos y/o directivas para brindar asistencia técnica.							X	X	X	X			
D4: Dim	Horarios adecuados	21. Los horarios de atención de las dependencias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son cómodos para los docentes						X	X	X	X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA”

OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE A CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

DIRIGIDO A : PERSONAS QUE CONFORMAN LOS COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR DE PALPA, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

VALORACIÓN :

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA"

OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

DIRIGIDO A : PERSONAS QUE CONFORMAN LOS COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR DE PALPA, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MG. RAMOS CÓRDOVA, GABRIELA OLIVIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

VALORACIÓN :

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------



Gabriela Oliva Ramos Cordova
Magíster en Gestión Pública

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO, VARIABLE Y: NIVEL DE SATISFACCIÓN

Título: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, 2018.

Autoras: Br. Machaca Ramos, Marleni Yenny

		TÍTULO: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, 2018.															
		AUTORAS: Br. Machaca Ramos, Marleni Yenny															
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				TA	A	I	D	TD	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	D1: Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo	Variedad de habilidades	1. Me siento satisfecho en ser miembro del comité de alimentación escolar ya que me permite desarrollar mis habilidades.														
		Identificación de la tarea	2. Me identifico plenamente con el trabajo en el Comité de Alimentación Escolar.														
		Significado de la tarea	3. El ser miembro del Comité de Alimentación Escolar tiene gran significado para mí, en beneficio de los niños.														
		Autonomía	4. En el Comité de Alimentación Escolar existe autonomía para desarrollar el trabajo en el servicio alimentario de la I.E.														
			5. Las tareas en el Comité de Alimentación Escolar realizan con responsabilidad.														
		Retroalimentación	6. En el Comité de Alimentación Escolar se brindan orientaciones para mejorar la calidad del servicio alimentario en la I.E.														
D2: Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos	Cohesión	7. En el Comité de Alimentación Escolar existe coordinación a nivel de grupo de trabajo en el servicio alimentario.															
		8. Existe compañerismo a nivel de equipo de trabajo en el servicio alimentario.															
	Atractivo	9. El trabajo en el Comité de Alimentación Escolar es ameno.															
	Clima socio psicológico	10. En el Comité de Alimentación Escolar existe un clima socio afectivo adecuado.															

D3: Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales	Variedad de habilidades	11. Los directivos apoyan el desarrollo de habilidades para la mejora del servicio alimentario.							X	o	X	o		
		12. En el comité cada miembro puede realizar todas o gran parte de las operaciones y tareas que debe realizar en la I.E.							X	X	X	X		
	Suficiencia	13. La labor que realizan los miembros del Comité de Alimentación Escolar es por satisfacer sus necesidades personales.							o	X	X	X		
	Correspondencia	14. Los Comités de Alimentación Escolar realizan el trabajo en beneficio de los niños (as) de las instituciones educativas.							o	o	X	X		
	Vinculación	15. Existe motivación entre los miembros de Comité de Alimentación Escolar para el desarrollo de las actividades del servicio alimentario.							o	X	X	X		
	Coherencia	16. Existe comunicación entre miembros del Comité de Alimentación Escolar para mejorar el trabajo en equipo.							o	X	X	o		
D4: Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo	Justicia	17. En el Comité de Alimentación Escolar se valora mucho el principio de justicia.							o	X	X	X		
		18. Los beneficios que brinda el trabajo en el comité es justo.							o	X	X	X		
	Seguras	19. Los ambientes en el que se reúnen el Comité de Alimentación escolar son seguras.							o	o	X	X		
		20. El Comité de Alimentación Escolar dispone de ambientes en buen estado de conservación en la I.E.							o	o	X	o		
	Estéticas	21. El ambiente donde se reúnen los miembros del Comité de Alimentación Escolar se encuentran esta limpio.							X	X	X	X		
	Higiene	22. Existe preocupación por mantener limpo las instalaciones donde se reúne el Comité de Alimentación Escolar							X	X	X	X		
	Ergonómicas	23. Los equipos de trabajo y recursos materiales(mesas, sillas,) están en correspondencia a la edad de los miembros del Comité de Alimentación Escolar.							X	X	X	X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

DIRIGIDO A : PERSONAS QUE CONFORMAN LOS COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR DE PALPA, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

VALORACIÓN

:

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------

:



Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

DIRIGIDO A : PERSONAS QUE CONFORMAN LOS COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR DE PALPA, 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : RAMOS CÓRDOVA GABRIELA OLIVA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN :

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------

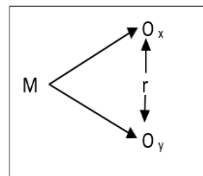


Gabriela Oliva Ramos Cordova
Magíster en Gestión Pública

ANEXO 2: Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018.

Autora: Machaca Ramos Marleni.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Tipo: No experimental
¿De qué manera se relaciona la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?	Determinar de qué manera se relaciona la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	H_G: La calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.	V_x: Calidad del servicio. V_y: Satisfacción en comités.	Diseño: correlacional  Dónde: M = Muestra de estudio O _x = Observación de la variable X: Calidad del servicio del Programa
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	

<p>¿De qué manera se relaciona la dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma Escolar con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona</p>	<p>Analizar de qué manera se relaciona la dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.</p> <p>Identificar de qué manera se relaciona la dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.</p> <p>Establecer de qué manera se relaciona dimensión capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en</p>	<p>La dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.</p> <p>La dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.</p> <p>La dimensión</p>	<p>Dimensiones de la Variable X :</p> <p>D1: Dimensión elementos tangibles</p> <p>D2: Dimensión confiabilidad</p> <p>D3: Dimensión capacidad de respuesta</p> <p>D4: Dimensión proyección de seguridad</p> <p>D5: Dimensión empatía</p> <p>Dimensiones de la variable Y:</p> <p>D1: Satisfacción con la naturaleza y contenido de trabajo.</p> <p>D2: Satisfacción con el I trabajo en grupo y sus directivos</p>	<p>Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma</p> <p>O_y = Observación de la variable Y: Nivel de satisfacción</p> <p>r= Relación entre las variables estudiadas</p> <p>Población: 95 personas que conforman los comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018</p> <p>Muestra: 95 personas</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario sobre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Qali Warma</p> <p>Cuestionario sobre el nivel de satisfacción</p> <p>Métodos de análisis de datos</p> <p>Para el análisis y proceso</p>
---	---	---	---	---

<p>dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018?</p>	<p>comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.</p> <p>Analizar de qué manera se relaciona dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.</p> <p>Identificar de qué manera se relaciona la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.</p>	<p>capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.</p> <p>La dimensión proyección de seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.</p> <p>La dimensión empatía</p>	<p>D3: Satisfacción con las condiciones de trabajo</p> <p>D4: Satisfacción con el esfuerzo y los resultados individuales.</p>	<p>estadístico se usó del software estadístico SPSS-22, para ello previamente los datos serán llevados a la hoja de cálculo Excel 2016 data donde se encuentren todos los códigos de los sujetos muestrales</p>
--	--	---	---	---

		del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.		
--	--	---	--	--

Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 332

DEL CP CHIPIONA – PALPA

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

EL QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL INICIAL N° 332 DEL CP CHIPIONA – PALPA DE UGEL PALPA, SE EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el maestrante, Machaca Ramos, Marleni Yenny estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo - Sede Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos denominados: **“Cuestionario sobre calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”** y **“Cuestionario sobre Satisfacción en Comités de Alimentación Escolar”** pertenecientes a su trabajo de investigación: **“CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLARES DE PALPA, 2018.”**

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó los días 18 de junio del 2018 a los miembros de Comités de Alimentación Escolar.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

Palpa, 18 de junio del 2018.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 22610
DEL CP SAN CRISTOBAL DE CARAPO – PALPA

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL PRIMARIA N° 22610 DEL CP SAN CRISTOBAL DE CARAPO – PALPA DE UGEL PALPA, SE EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el maestrante, Machaca Ramos, Marleni Yenny estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo - Sede Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos denominados: **“Cuestionario sobre calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”** y **“Cuestionario sobre Satisfacción en Comités de Alimentación Escolar”** pertenecientes a su trabajo de investigación: **“CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLARES DE PALPA, 2018.”**

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó los días 18 y 19 de junio del 2018 a los miembros de Comités de Alimentación Escolar.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.



Prof. Luis Alfredo Arcos Sánchez
DIRECTOR
I.E. N° 22610 - CARAPO

Palpa, 19 de junio del 2018

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 853

DEL CP PUEBLO NUEVO – PALPA

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

EL QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL INICIAL N° 853 DEL CP PUEBLO NUEVO – PALPA DE UGEL PALPA, SE EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el maestrante, Machaca Ramos, Marleni Yenny estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo - Sede Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos denominados: **“Cuestionario sobre calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”** y **“Cuestionario sobre Satisfacción en Comités de Alimentación Escolar”** pertenecientes a su trabajo de investigación: **“CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLARES DE PALPA, 2018.”**

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó los días 18 y 19 de junio del 2018 a los miembros de Comités de Alimentación Escolar.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

Palpa, 19 de junio del 2018



Saida Quispe Bautista

Prof. Saida Quispe Bautista
DIRECTORA
I.E.I. N° 853 – PUEBLO NUEVO

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 22427

DEL CP MOLLAQUE CHICO – PALPA

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

EL QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL PRIMARIA N° 22427 DEL CP MOLLAQUE CHICO – PALPA DE UGEL PALPA, SE EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el maestrante, Machaca Ramos, Marleni Yenny estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo - Sede Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos denominados: **“Cuestionario sobre calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”** y **“Cuestionario sobre Satisfacción en Comités de Alimentación Escolar”** pertenecientes a su trabajo de investigación: **“CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLARES DE PALPA, 2018.”**

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó los días 13 y 15 de junio del 2018 a los miembros de Comités de Alimentación Escolar.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

Palpa, 15 de junio del 2018.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 336

DEL CP TAMBO – PALPA

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

EL QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL INICIAL N° 336 DEL CP TAMBO – PALPA DE UGEL PALPA, SE EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el maestrante, Machaca Ramos, Marleni Yenny estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo - Sede Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos denominados: **“Cuestionario sobre calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”** y **“Cuestionario sobre Satisfacción en Comités de Alimentación Escolar”** pertenecientes a su trabajo de investigación: **“CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLARES DE PALPA, 2018.”**

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó los días 11 y 12 de junio del 2018 a los miembros de Comités de Alimentación Escolar.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

Palpa, 12 de junio del 2018.




Carla E. Rojas Fernández
DIRECTORA

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 323
DEL CP SACRAMENTO BAJO – PALPA

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

EL QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL INICIAL N° 323
DEL CP PUEBLO NUEVO – PALPA DE UGEL PALPA, SE EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el maestrante, Machaca Ramos, Marleni Yenny estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo - Sede Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos denominados: **“Cuestionario sobre calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”** y **“Cuestionario sobre Satisfacción en Comités de Alimentación Escolar”** pertenecientes a su trabajo de investigación: **“CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLARES DE PALPA, 2018.”**

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó los días 20 de junio del 2018 a los miembros de Comités de Alimentación Escolar.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

Palpa, 20 de junio del 2018.


Mayra Pariona Céspedes
DIRECTORA

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 22428

DEL CP PUEBLO NUEVO – PALPA

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

EL QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL PRIMARIA N° 22428 DEL CP PUEBLO NUEVO – PALPA DE UGEL PALPA, SE EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el maestrante, Machaca Ramos, Marleni Yenny estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo - Sede Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos denominados: **“Cuestionario sobre calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”** y **“Cuestionario sobre Satisfacción en Comités de Alimentación Escolar”** pertenecientes a su trabajo de investigación: **“CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLARES DE PALPA, 2018.”**

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó los días 18 y 19 de junio del 2018 a los miembros de Comités de Alimentación Escolar.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

Palpa, 19 de junio del 2018.


Prof. Mulder Juan Alfaro Álvarez
DIRECTOR
I.E. N° 22428 – PUEBLO NUEVO

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 22656

DEL CP TAMBO – PALPA

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

EL QUE SUSCRIBE DIRECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE NIVEL PRIMARIA N° 22656 DEL CP TAMBO – PALPA DE UGEL PALPA, SE EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el maestrante, Machaca Ramos, Marleni Yenny estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo - Sede Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos denominados: **“Cuestionario sobre calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”** y **“Cuestionario sobre Satisfacción en Comités de Alimentación Escolar”** pertenecientes a su trabajo de investigación: **“CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLARES DE PALPA, 2018.”**

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos se realizó los días 11 y 12 de junio del 2018 a los miembros de Comités de Alimentación Escolar.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

Palpa, 12 de junio del 2018.




Carlota Rojas Fernández
D.IRECTORA

Anexo 4: Registro de datos

Anexo 4.1 Registro de datos la Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN
QALI WARMA

	D1: Dimensión elementos tangibles					D2: Dimensión confiabilidad					D3: Dimensión capacidad de respuesta					D4: Dimensión de proyección de seguridad					D5: Dimensión empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	3	2	3	1	3	3	4	1	4	3	3	2	4	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3	2	3
2	3	3	3	1	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	0	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	1	1	2	1	3	4	1	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
5	3	1	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	2	3	4	4	0	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	1	2	2	0	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	2	0	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3
11	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	3	0	3	3	4	1	4	3	3	2	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3
15	2	1	3	2	3	3	4	1	3	4	3	4	4	2	4	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3
16	3	3	3	1	3	3	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3
17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
20	3	3	3	2	3	4	4	0	4	4	3	2	3	3	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3
21	3	4	4	0	3	3	4	0	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	4	4	3	3	3	3
22	3	4	4	1	3	3	4	0	4	3	4	2	3	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	1	3	4	4	1	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
24	4	3	3	1	4	3	4	0	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3
25	4	3	3	1	4	3	4	1	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4
26	4	3	3	1	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
27	3	4	1	1	4	3	3	1	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	1	4	4	3	1	4	3	4	3	4	4	3	4	2		4	4	4	3	3	3	3

29	4	4	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4
30	2	3	1	0	0	1	3	1	1	1	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	1	1	1	1
31	2	1	4	1	0	4	3	1	2	2	3	3	4	2	3	4	1	2	2	3	3	3	1	2	3
32	3	3	4	0	0	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	4
33	3	3	4	0	0	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
34	0	3	3	0	0	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	3	3	4	3	3
35	0	3	3	0	0	4	4	0	4	4	3	3	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4
36	0	3	3	0	0	4	3	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
37	0	3	4	0	0	3	4	1	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	0	3	4	0	0	3	1	0	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
39	0	3	4	0	0	3	1	0	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
40	0	3	3	0	0	4	4	0	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
41	4	3	4	1	0	4	4	0	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	1	0	4	4	0	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	1	0	4	4	0	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
44	1	3	3	0	3	3	3	0	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
45	1	3	3	0	3	3	3	0	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3
46	1	3	3	0	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	1	3
47	1	3	3	0	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	2	3	3	3	3
48	1	3	3	0	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3
49	1	3	3	0	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3
50	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	1	3	1	3	3	3	0	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3	1
53	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
56	4	3	3	2	3	3	4	1	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
57	4	3	3	2	3	3	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3
58	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1
59	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4
60	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	3	3	3	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 4.2 Registro de datos de satisfacción

SATISFACCIÓN EN COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

	D1: Dimensiones esenciales vinculadas a la naturaleza y contenido de trabajo						D2: Dimensiones esenciales vinculadas al trabajo en grupo y sus directivos						D3: Dimensiones esenciales vinculadas al esfuerzo y los resultados individuales						D4: Dimensiones vinculadas a las condiciones de trabajo				
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
6	1	4	4	3	3	4	1	4	1	4	4	3	0	4	1	3	4	0	3	4	4	4	0
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
9	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
10	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	0	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	4	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
16	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1
21	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	0	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	3	1
23	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	0	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
24	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0	4	3	3	3	1	3	3	3	1
25	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	0	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1
26	4	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	2	2	3	3	1
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	0	4	4	4	4	0	4	2	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	0	3	3	2	3	3	4	3	4	4	0

2																								
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	0	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	1
3																								
0	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	0	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1
3																								
1	2	2	4	1	1	4	3	1	3	2	2	3	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	1	3
3																								
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1
3																								
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	4	3	4	3	3	1	3	3	3	3	1
3																								
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3																								
5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	0	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1
3																								
6	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
3																								
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
3																								
8	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3																								
9	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	0	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4																								
0	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
4																								
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4																								
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4																								
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
4																								
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4																								
5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4																								
6	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
4																								
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4																								
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4																								
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
5																								
0	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	0	4	3	3	4	4	1	2	1	1	2	2
5																								
1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	0	4	3	3	4	4	3	1	2	4	1	1
5																								
2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	1	0	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	1
5																								
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
5																								
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5																								
5	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5																								
6	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5																								
7	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5																								
8	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5																								
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
6																								
0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
6																								
1	3	2	3	1	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6																								
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
66	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	4	4
67	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
68	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
69	1	1	1	1	0	1	2	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
78	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
79	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3
80	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	0	3	1	3	4	3	4	4
87	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
88	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
89	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
90	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
91	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	0	4	4	4	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0	4	4	4	3	4
93	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	0	4	3	1	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	3	4	4
95	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	4

Prom

Anexo 5: Evidencia fotográfica

PANEL FOTOGRAFICO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS EN IE N° 22427 DEL CENTRO POBLADO DE MOLLAQUE CHICO DEL DISTRITO DE PALPA



PANEL FOTOGRAFICO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS EN IE N° 853 DEL CENTRO POBLADO DE PUEBLO NUEVO DEL DISTRITO DE PALPA





PANEL FOTOGRAFICO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS EN IE N° 157 DIVINO NIÑO JESUS DEL DISTRITO DE PALPA



PANEL FOTOGRAFICO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS EN IE N° 22656 DEL CENTRO POBLADO DE TAMBO DEL DISTRITO DE PALPA

