



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en las Instituciones Educativas de Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Rosmeri Mariana Coronado Ramirez (ORCID: 0000-0001-9573-8494)

ASESOR:

Mg. Juan Carlos Chero Zurita (ORCID: 0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios con mucha gratitud, esperanza y amor.

A mis padres Elvia y Jorge por ser mi motor y motivo para culminar con éxito esta nueva meta en mi vida.

A mi hermana que con sus palabras de aliento han fortalecido mucho mi confianza en culminar esta etapa.

Agradecimiento

A Dios ante todo por brindarme salud y fortaleza en todo momento de mi vida cotidiana. A mis padres Elvia y Jorge, por apoyarme en esta nueva etapa académica siendo muy importante para mí que estén conmigo impulsándome a ser mejor cada día.

A Robert por brindarme su apoyo incondicional en todo momento de la investigación, con su paciencia y amor ha logrado muchas cosas positivas. A James, por brindarme la información y facilidades para realizar la investigación. Y a mi profesor metodólogo por brindarme sus conocimientos para mejorar cada día.

Página del jurado



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

LA BACHILLER: Coronado Ramirez Rosmeri Mariana

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

CALIDAD DE SERVICIO DEL PROVEEDOR Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PERTENECIENTES AL PROGRAMA QALIWARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LAMBAYEQUE,

Fecha: 11 de Enero del 2020 Hora: 10.00 am

JURADOS:

PRESIDENTE : Dr. Victor Augusto Gonzales Soto Firma: 

SECRETARIO : Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo Firma: 

VOCAL : Mg. Juan Carlos Chero Zurita Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por unanimidad.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

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

Recomendaciones sobre la tesis:

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

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

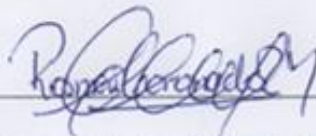
Yo, Rosmeri Mariana Coronado Ramirez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 71530378, con la tesis titulada "Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en las Instituciones Educativas de Lambayeque".

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse las faltas de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 11 de enero del 2020.



Rosmeri Mariana Coronado Ramirez

DNI: 71530378

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo de estudio y el diseño de la investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, Muestra y Muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis.....	21
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	46
Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica	46
Instrumento de medición de la variable de calidad de servicio	47
Instrumento de medición sobre la variable satisfacción de los usuarios	49
Validación del instrumento.....	50
Autorización para el desarrollo de la tesis	54
Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	55
Acta de aprobación de originalidad de tesis	56
Reporte turnitin.....	57
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	58

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	17
Tabla 2: Dimensión de elementos tangibles	22
Tabla 3: Dimensión de capacidad de respuesta	23
Tabla 4: Dimensión de fiabilidad	23
Tabla 5: Dimensión de empatía	24
Tabla 6: Dimensión de seguridad	25
Tabla 7: Resultado general sobre calidad de servicio.....	26
Tabla 8: Variable independiente - Calidad de servicio.....	27
Tabla 9: Rendimiento percibido	28
Tabla 10: Expectativas.....	29
Tabla 11: Dimensión de Satisfacción	29
Tabla 12: Resultado General sobre satisfacción de los usuarios	30
Tabla 13: Variable dependiente – Satisfacción de los usuarios.....	31
Tabla 14: Grado de relación entre calidad de servicio	32
Tabla 15: Grado de relación entre dimensión de Elementos tangibles.....	32
Tabla 16: Grado de relación entre dimensión de Capacidad de respuesta	33
Tabla 17: Grado de relación entre dimensión de Fiabilidad.....	33
Tabla 18: Grado de relación entre dimensión de Empatía.....	34
Tabla 19: Grado de relación entre dimensión de Seguridad.....	34

Índice de figuras

Figura 1: Proceso de Atención del Servicio Alimentario	13
Figura 2: Diseño de investigación	16
Figura 3: Elementos tangibles	22
Figura 4: Capacidad de respuesta	23
Figura 5: Fiabilidad	24
Figura 6: Empatía	25
Figura 7: Seguridad	25
Figura 8: Promedio General de Calidad de servicio.....	27
Figura 9: Variable Independiente – Calidad de servicio	27
Figura 10: Dimensión Rendimiento percibido	28
Figura 11: Dimensión de Expectativas	29
Figura 12: Dimensión de Satisfacción.....	30
Figura 13: Satisfacción de los usuarios	31
Figura 14: Variable dependiente – Satisfacción de los usuarios	31

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio que brinda el proveedor y la satisfacción de los usuarios pertenecientes a las Instituciones Educativas de Lambayeque, tomando como referencia los fundamentos sobre la calidad y su influencia en la satisfacción de los usuarios. El estudio es un tipo de investigación cuantitativa – no experimental, de tipo transversal, con un tipo de diseño correlacional, realizado con una población de 70 instituciones educativas y con una muestra de 70 miembros CAE de cada institución educativa pertenecientes al programa, además con un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a la calidad del servicio como la variable independiente y satisfacción de los usuarios como variable dependiente. Los datos de las variables en sus dimensiones se han obtenido a través de la técnica de recolección de datos apta siendo la encuesta. De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, en la variable calidad de servicio si tiene una relación con satisfacción de los usuarios con un 0.719 de correlación de Pearson siendo un resultado alto. Además, se considera con un 0.422 la relación de dimensión de elementos tangibles, con un 0.525 de relación en la dimensión de capacidad de respuesta, con un 0.576 de relación para la dimensión de fiabilidad, con un 0.583 de relación para la dimensión de empatía y por último con un 0.515 de relación entre la dimensión de seguridad y satisfacción de los usuarios respectivamente, siendo muy positivos estos resultados. Considerando que la calidad de servicio y sus cinco dimensiones se relacionan directamente con la satisfacción de los usuarios. Por lo que se afirma que la calidad de servicio si influye en la satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en el ámbito de Lambayeque.

Palabras claves: Calidad, servicio, satisfacción.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship that exists between the Quality of service provided by the provider and the satisfaction of users belonging to the Educational Institutions of Lambayeque, taking as a reference the fundamentals of quality and its influence on user satisfaction. The study is a type of quantitative - non-experimental, cross-sectional research, with a type of correlational design, carried out with a population of 70 educational institutions and with a sample of 70 CAE members from each educational institution belonging to the program, in addition to a non-probability sampling for convenience, considering service quality as the independent variable and user satisfaction as the dependent variable. The data of the variables in their dimensions have been obtained through the appropriate data collection technique, being the survey. According to the statistical results obtained, the variable quality of service does have a relationship with user satisfaction with a Pearson correlation of 0.719, being a high result. In addition, the dimension relationship of tangible elements is considered with a 0.422, with a ratio of 0.525 in the dimension of responsiveness, with a ratio of 0.576 for the dimension of reliability, with a ratio of 0.583 for the dimension of empathy and finally with a 0.515 ratio between the dimension of security and user satisfaction respectively, these results being very positive. Considering that the quality of service and its five dimensions are directly related to user satisfaction. Therefore, it is stated that the quality of service does influence the satisfaction of users belonging to the Qaliwarma program in the Lambayeque area.

Keywords: Quality, service, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en las Instituciones Educativas de Lambayeque, se denomina el estudio que se va a realizar. Es por ello que esta investigación será muy relevante para determinar si el programa Qaliwarma, está orientando a brindar un servicio alimentario efectivo y de esta manera analizar los niveles de satisfacción de los usuarios para establecer si tienen una percepción positiva respecto al servicio adquirido, por ello el estudio se enfocará a instituciones educativas de los niveles de inicial y primaria requiriendo mucha calidez y priorización para la atención.

Al mencionar calidad de servicio nos orientamos a que un servicio tiene que contar con los estándares requeridos para ofrecer a una población que carece de esa necesidad, siendo un factor determinante la visualización que el usuario tiene sobre el servicio brindado por ello se determina el grado de satisfacción que es importante reconocer. De esta manera tanto las empresas privadas como las públicas tienen que determinar la calidad de producto o servicio que se ofrece, y detectar la carencia o factores determinantes para llegar a realizar cada una de las perspectivas de los clientes o consumidores del producto o servicio.

Se ha evaluado a nivel internacional, investigaciones que enfocan la realidad en la que se viven en diversos países, considerando el estudio donde se menciona que de acuerdo a los últimos estudios realizados, una cada nueve personas padecen hambre y esto continúa incrementando en los últimos tres años. “Existiendo un monto aproximado de 151 millones de infantes que no sobrepasan los 5 años y con una estatura que no es apto para su edad, siendo una de las causas la mala nutrición que se les brinda requiriendo estrategias para poder disminuir estos datos alarmantes”. (FAO, 2018, párr. 6)

Según este organismo, existe una gran cantidad de personas que no están consumiendo nutrientes adecuados que aporten a disminuir los indicadores de desnutrición en la edad adulta, siendo un indicador muy importante para concretar la finalidad del tema en estudio. Ahora mencionaremos programas sociales a nivel de América Latina que se están orientando a la alimentación escolar.

En Bolivia existe el programa de alimentación escolar, enfocado en mejorar la productividad en la etapa escolar y la situación nutricional que tienen los estudiantes, de la totalidad de unidades escolares fiscales y convenios que presenta dicho país, mediante una nutrición saludable y culturalmente adecuada. Asignando por medio del “Acuerdo de Complementación Económica, aportando a la ejecución del derecho fundamental humano que es la alimentación [...] con un presupuesto para el año 2018 de 14.935.005 bolivianos”. (FAO, 2018, párr. 2)

Desde otro contexto se puede incluir al vecino país de Ecuador, incluye un plan de alimentación a escolares contribuyendo a aumentar las condiciones de calidad y eficiencia de las instituciones públicas que distribuyen complementos alimenticios, enfocados en áreas con una gran ocurrencia de pobreza. “El centrarse en una población vulnerable y en pleno crecimiento, es muy indispensable al brindar componentes nutricionales que contribuyen a incrementar la productividad escolar, brindando servicio hasta en zonas alejadas y necesitadas”. (MINEDUC, 2016, párr. 2)

Asimismo desde el modelo en Brasil, en el cual inicia desde los planes de alimentación en escolares por el año 1995, el cual dirige el Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación (FNDE) abordando a toda la población en edad escolar (prescolar, escolar y media). “El FNDE favorece a los escolares durante todo el año, siendo el objetivo del PNAE Brasil la contribución con los fondos familiares por medio de la reclutación de agricultores”. (FAO, 2016, p.25)

De acuerdo al reglamento de la Ley General de Educación en el cuarto artículo menciona que la educación brindada por el estado es un “servicio público y esta abarca todos los niveles y modalidades que se cuenten en las instituciones [...], en la modalidad preescolar y escolar está completamente obligada a brindar programas de salud, alimentación y conceder materiales escolares”. (MINEDU, 2003, p.1)

Existen factores claves que se utilizan para contrarrestar los problemas en los países subdesarrollados, en los cuales se catalogan de pobreza a extrema pobreza, para esto el estado se encarga de gestionar y buscar soluciones para reducir los altos índices de inestabilidad socioeconómica en las regiones del país. Promoviendo la creación y desarrollo de programas sociales, pues con el Decreto Supremo N° 008-2012 se inicia el

programa social de alimentación escolar Qali Warma siendo un programa social a nivel nacional, enfocado en dar desayunos y almuerzos a escolares de las diferentes instituciones educativas públicas, siendo su propósito el incrementar el rendimiento escolar y reducir los índices de anemia que existen en diversas escuelas de nuestro país.

Según las estadísticas el 25.8% le pertenecen a Ferreñafe, en Lambayeque un 21% y en Chiclayo un 11.4% de infantes con una edad menor a cinco años que padecen con desnutrición crónica en la región Lambayeque, siendo cifras muy lamentables pues se tiene que contrarrestar, siendo muy indispensable que las comidas consumidas en el Programa Escolar de Alimentación garanticen calidad y alto contenido en hierro para reducir la anemia. (La Industria, 2019, párr. 4)

La investigación se orientará al servicio alimentario del Programa Social de Alimentación Escolar Qali Warma desde la modalidad raciones, que entrega a los colegios de las modalidades preescolares y escolares en la región Lambayeque, y conocer las condiciones que se está desarrollando el servicio. Para ello se recopilará información desde el servicio que el proveedor brinda en representación del Programa Social Qali Warma; Siendo el Consorcio Centro de Procesamiento uno de los proveedores con mayor número de colegios en modalidad raciones en la región de Lambayeque, considerando en el estudio a 5 ítems que constituye de 70 colegios que reciben el servicio en niveles de inicial y primaria perteneciendo a la empresa mencionada.

Para enfocarse un poco en el proceso de compras que realiza Qali Warma para la contratación pública el cual adjudica al proveedor con mayor puntaje, cumpliendo con la propuesta técnica y económica, y de esta manera se designa instituciones educativas al cual está postulando, mediante ello se destaca la articulación que realizan las entidades públicas y privadas para llevar a cabo un programa que beneficie a la población más vulnerable y de esta manera lograr reducir las brechas sociales existentes.

“El procedimiento para la elección de los proveedores se desarrolla de manera ordenada y estructurada, teniendo en cuenta que la propuesta económica es el determinante para la selección [...] además se evalúa otras condiciones técnicas como es el caso de los almacenes y/o planta de cada proveedor”. (MIDIS, 2014, p.6)

La realidad problemática antes mencionada se enfoca en situaciones críticas que sucede en todo el mundo con la desnutrición infantil, y para lo cual nuestro país se ha propuesto a batallar con esta enfermedad impulsando al crecimiento de programas sociales que contribuyen a mejorar los altos índices de anemia, Qali Warma es un programa orientado a combatir dicha problemática. Para esto el servicio que se brinda tiene que ser de calidad e indispensable que los usuarios o consumidores estén satisfechos con lo brindado.

En la investigación que realiza Sánchez (2016, p.18) sobre la satisfacción de los usuarios y profesionales en la valoración de los programas sociales, enfocado a consumidores internos y externos que hacen uso del servicio que se les ofrece. Se estableció un cuestionario a 51 personas las cuales 81% de los ciudadanos no tienen conocimiento adecuado de lo que realmente hacen los servicios sociales ni a quién beneficia, además se pudo constatar que existe un grado de 7,86 de satisfacción entorno a la atención de los profesionales cumpliendo con las expectativas que tiene la población. El estudio que realiza el autor contribuye a la mejora del planteamiento del problema de la presente investigación, siendo muy importante tener de conocimiento que la satisfacción de la población entorno al servicio y quién lo ofrece contribuye a las mejoras enfocadas a la población. Además de ello se visualiza que durante el estudio existe un porcentaje elevado de desconocimiento de la población sobre programas sociales que ofrece el gobierno.

Alsaleh & Meléndez (2016, p.8) en su estudio sobre la medición de la satisfacción de los clientes con la calidad brindada de la asistencia del soporte del departamento de TI, según lo percibido por los usuarios estudio de caso del sector de la industria de servicios en Jeddah, tiene como fin la evaluación de la calidad de la asistencia del TI percibidos por los usuarios de los servicios en la industria de servicios del sector Jeddah en Arabia Saudita, para este estudio se realizó una investigación cuantitativa, durante el estudio comenta que existió una evaluación de la información recolectada de Servqual y cuestionarios de satisfacción al cliente, se tomó una muestra de 300 personas obteniendo una tasa de respuesta del 59%; la investigación culmina en que la satisfacción del cliente se correlaciona con fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad proporcionada por el personal técnico, indicando que la satisfacción del cliente está vinculado con la calidad del servicio brindado por el TI de industrias Jeddah, Arabia

Saudita. Siendo este artículo científico es relevante para la investigación, pues explica que de acuerdo a como está la satisfacción del personal se verá la mejora del servicio y lo sentirá el usuario final.

Para Kipchirhir (2018, p.6) en su estudio con respecto a los efectos que presenta la calidad con el grado de complacencia de los estudiantes en las bibliotecas de Kenia, utilizando el modelo Servperf: caso de la Universidad de St Pauls en Kenia. El propósito es examinar las consecuencias de la calidad con respecto a la satisfacción de los servicios ofrecidos a los estudiantes en la biblioteca de St. Pauls, Kenia; para este estudio se utilizó el método de investigación pues facilita el uso de cuestionarios para recopilar información cuantitativa como cualitativas para el estudio, se consideró una población de 600 estudiantes que utilizan la universidad de St. Pauls, se seleccionó una muestra del 10% de la población siendo sólo 60 estudiantes encuestado los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple; se puede concluir que la fiabilidad del servicio afecta en gran medida en la satisfacción de los estudiantes pues la garantía del servicio, las instalaciones funcionales, los recursos virtuales, la información recolectada de los estudiantes están debidamente ordenadas hacen que la satisfacción que presenta cada estudiante sea afectada directamente al servicio que se ofrece, se recomienda que los bibliotecarios estén bien capacitados, se mejore la eficiencia de la biblioteca existiendo registros y mantenimientos adecuados para que los estudiantes se sientan seguros y confiados con el servicio. La investigación es relevante para la investigación, pues explica que el conjunto de personas con las capacidades necesarias, el ambiente y el servicio actualizado hacen que el usuario final tenga la satisfacción de usar estos servicios.

Tsegaye (2017, p.4) en su tesis sobre las consecuencias de la calidad del servicio con respecto a la satisfacción de los usuarios: el caso de Ethiopian Airlines Cargo Import, el objetivo es examinar el impacto que tiene la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios en la empresa Ethiopian Airlines; teniendo en cuenta una investigación cuantitativa, utilizando encuestas para entender el vínculo entre las cinco dimensiones e impacto del Servqual en la satisfacción del cliente, para ello se consideró a 420 clientes importadores que utilizan permanentemente las aerolíneas de Ethiopia durante todo el año, para tener un intervalo de confianza se considera una muestra de 364 clientes; se determina que hay una conexión significativa de la calidad de servicio con la satisfacción de los

usuarios, la calidad del servicio tiene un valor medio bajo mostrando una brecha y sobre todo la empatía, presenta una relación muy estrecha con la satisfacción del usuario; así mismo el departamento de carga de Ethiopian Airlines debe optimizar la calidad del servicio brindado con un 35.6% de los encuestados están neutrales, finalmente se recomienda que se debe crear un ambiente de trabajo donde exista la comunicación entre el personal de primera línea y un back office. Esta tesis es relevante para la investigación, pues la insatisfacción del cliente hace que se pierda una gran parte de la demanda, así mismo se debe tener en cuenta que la comunicación en el área de trabajo optimiza los procesos.

Nguyen (2016, p.10) en su tesis Análisis factorial de los servicios sobre satisfacción del cliente, el objetivo es comprender la calidad del servicio turístico de la bahía de Ha Long proporcionada por las agencias de viajes vietnamitas, utilizándose una investigación cuantitativa mediante encuestas dirigidas a 150 participantes vietnamitas; esto concluye que la calidad de tour que ofrece Ha Long es estable, además el servicio del cliente se entiende como el interés, aprender, escuchar y manejar las solicitudes de cada cliente de manera satisfactoria; por ello se recomienda que las agencias tengan más programas de sensibilización sobre culturas y recorridos culinarios en la región Ha Long, finalmente se recomienda invertir en la capacitación y desarrollo para mejorar. Esta investigación es relevante para la investigación, pues considera que al realizar un trabajo enfocado a la opinión y satisfacción de las necesidades del cliente puede hacer que este sea constante con la empresa, así mismo crear un ambiente publicitario que va dirigido internamente de cliente a cliente.

Sagástegui (2019, p.22) realizó una investigación sobre que escala de satisfacción se encuentran los clientes del PNAE Qali Warma en el Distrito de Cáceres, teniendo como fin la descripción de en qué escala de satisfacción se encuentran los clientes del PNAE Qali Warma en el Distrito de Cáceres del Perú, realizando una investigación cuantitativa, utilizando a una población de 849 usuarios y para lo cual se consideró una muestra de 265 usuarios, concluyendo que los usuario tienen una escala de satisfacción alta con un porcentaje de 89,06% y 99,62% respectivamente, logrando establecer y enfatizando que el programa cumple sus expectativas encontrándose satisfechos los usuarios de ese distrito. Dicha investigación es importante debido a que se enfocan al servicio del programa Qaliwarma siendo el tema de investigación que se está proponiendo.

Herrera & Tineo (2018, p.34) realizó una investigación sobre el Programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios en el distrito Santa Cruz, tiene como fin establecer la conexión que existe entre el Programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz; la investigación utilizada para este estudio es el análisis correlacional, con una población de 100 usuarios, teniendo como muestra la totalidad de la población, además de ello aplicando un cuestionario de 20 preguntas, obteniendo como resultado que un 54.83% de los beneficiarios se encuentran satisfechos, adicionando a ello se determinó que existe una correlación de 0.618 lo cual indica que existe una correlación entre las variables estudiadas, menciona el autor que es importante el trabajo en conjunto para lo cual el estado está brindando programas sociales de calidad enfocándose en las necesidades que los usuarios y población en general necesita. El estudio mencionado es muy importante debido a que el diseño es correlacional tomándolo como principio con el desarrollo de esta investigación.

En la presente investigación con respecto a la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la empresa Comercializadora de Madera Arbolito S.A.C. en Chiclayo, 2016. Tiene como finalidad la determinación de la relación que tiene la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C, realizando un estudio cuantitativo utilizando encuestas, recolectando información de una población de 133 usuarios, de estos se consideró una muestra de 98 usuarios para lograr obtener un nivel de aceptabilidad del 95%, concluyendo que el 3.04 puesto no cuentan con instalaciones físicas que den una buena apariencia hacia los clientes, además que los trabajadores no cumplen lo que se promete causando un daño hacia la imagen de la empresa, adicionando que más de la mitad de trabajadores no les interesa los beneficios ofrecidos por la empresa, causando una atención mucho menor hacia los clientes y en conclusión se pudo obtener que hay presencia de una correlación de Spearman de 0.859 evidenciándose que existen una gran relación de la calidad de servicio con la insatisfacción de los usuarios en Arbolito S.A.C. (González, 2016, p.23)

Espinoza (2016, p.8) en la investigación sobre la satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de atención en la escuela profesional de turismo y negocios de la Universidad Señor de Sipán en Pimentel, tiene como fin la determinación de la satisfacción del usuario externo sobre la calidad brindada en la atención en la escuela de Turismo y

Negocios de la Universidad Señor de Sipán en Pimentel, el tipo de estudio fue cuantitativo; teniendo como población 235 estudiantes del semestre 2015-II, utilizando un cuestionario de 32 ítems en el cual arrojó como resultado que la satisfacción del cliente fue 58% y la calidad fue un 61%, teniendo como conclusión que si existió una relación muy estrecha de la satisfacción del cliente con la calidad brindada en la atención para lo cual se establece que se ha logrado cubrir las expectativas requeridas por los estudiantes.

Vargas (2018, p.10) en su estudio de la Satisfacción laboral y la sobre la apreciación de la calidad del servicio educativo brindado a las alumnas de secundarias que cursan el quinto año del colegio Sara A. Bullón del departamento de Lambayeque durante el año 2017, tiene como finalidad medir el vínculo que tiene la satisfacción del trabajo y la apreciación de la calidad del servicio educativo que tienen las alumnas de quinto de media de la I.E Sara A. Bullón del departamento de Lambayeque, y la relación que tienen ambas variables, en el año 2017, la investigación se realizó cuantitativamente, de acuerdo a ello se analizaron dos muestras y dos tipos de cuestionarios: uno para medir la escala de satisfacción laboral de 62 trabajadores de la I.E y el otro para saber en qué escala de calidad se encuentra el servicio educativo de 145 alumnas del quinto año de secundaria. Para decidir el vínculo de estas variables se realizó la prueba del coeficiente de correlación, obteniendo como resultado que un 42.6% señaló que existe una excelente calidad de servicio. Llegando a la conclusión que los trabajadores que pertenecen a la Institución Educativa se encuentran satisfechos, y las alumnas señalando que perciben un servicio de calidad.

Las bases teóricas son parte fundamental del estudio para orientarnos a un desarrollo adecuado de la calidad del servicio que actualmente proporcionan los programas sociales y ello se enfocará en conocer el nivel de satisfacción que tiene dicho servicio en todos los usuarios de las instituciones educativas en el ámbito de Lambayeque.

San Miguel (2019, p. 10) en su libro define a calidad a la carencia de defectos frente al cumplimiento de lo que requiere un producto y/o servicio, de esta manera se enfoca en satisfacer las necesidades del consumidor. Para lograr obtener una calidad respecto a un producto o servicio tiene que contener todas las características requeridas que el

consumidor necesita y garantizar que existe un control del mismo para obtener resultados positivos.

Para Grande (2014, p. 47) la calidad de los servicios es denominada según la expectativa que se tiene de un determinado producto o servicio frente a las percepciones de las mismas denominando a ello la calidad que se tiene sobre el servicio. El enfocarnos en la calidad netamente del servicio implica varios factores para que el consumidor califique lo adquirido, basándose en contenidos para cubrir esa necesidad.

El Servqual según lo definido por Parasumaran (1988, p.11) es un “modelo que lo utilizan para calcular la calidad del servicio prestado, debido a consideración de la organización con el cliente siendo estas medidas por cinco dimensiones que se clasifican en: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”.

Elementos tangibles: Se determina a las apariencias tangibles que el consumidor visibiliza y analiza de la empresa, estos elementos lo conforman desde la higiene y el orden, el aspecto externo, hasta los equipos que se utilizan. En este caso el SERVQUAL diferencia las percepciones de los usuarios con el rendimiento de la organización. Es la percepción del establecimiento, el recurso humano, materiales, equipos que se utilizan al adquirir el beneficio.

Capacidad de respuesta: Se enfoca a la forma de asistir a los clientes y brindarles un servicio de manera rápida; además de ello es considerado como parte del cumplimiento de compromisos contraídos, por ello es accesible que puede ser la organización para el usuario, por ello se considera la respuesta inmediata y eficiente para ayudar a los usuarios de manera rápida.

Fiabilidad: En esta dimensión se enfoca en que la empresa al brindar un servicio que sea transparente, protegido y asistido. Para lograr este servicio se incluye la puntualidad y cada uno de los elementos que aporten a los consumidores a determinar si las empresas prestadoras de este servicio están capacitadas. Se podría decir que es la aptitud de brindar un correcto servicio y forma específica.

Empatía: Se considera al entendimiento de capacidades y comprender emociones de los clientes, mediante un proceso desde identificar hasta la atención post venta del

producto o servicio realizado. El respeto y predisposición son las bases fundamentales, por ello se considera que es el trato que se brinda de manera personalizado al usuario.

Seguridad: Es un sentimiento que se define por parte del cliente, cuando entrega todos sus inconvenientes y tienen la confianza de que serán resueltos de la mejor manera posible. Es enfocada a la información y cortesía brindado por el personal, inspirando credibilidad y confianza.

Luego de haber conocido a la definición las dimensiones, pasamos a conocer un poco más sobre Grande (2014) pues comenta “el servicio no es medible, sin embargo, se puede evaluar respecto a la percepción que el cliente ha tenido sobre lo que se le ha brindado” (p.34).

De acuerdo a lo plasmado por el autor, indica que existen características que tienen que cumplir un servicio, para ello lo clasifica en cuatro características siendo una de ellas la intangibilidad que se enfoca a que el servicio no se puede manipular, registrar; la segunda característica es la heterogeneidad se enfoca a interactuar entre cliente y empresa; como tercera característica se tiene a la inseparabilidad en el cual se enfoca a que el cliente forma parte de la elaboración del servicio y por último la caducidad se enfoca a que el servicio brindado no es monetario. Se puede decir que el servicio es intangible, algo neutro que no se puede tocar ni ser manipulado es un vínculo que se crea entre la interacción de cliente – empresa el cual establece una conexión abstracta más no algo medible.

Cataloga a satisfacción como una causa o circunstancia que con lleva a una acción, argumentar ante un reclamo, disgusto o motivo opuesto. Pero tomando en cuenta la perspectiva del marketing denomina a satisfacción como el grado en el que un cliente determina que cubrió la necesidad un producto o servicio brindado cumpliendo las expectativas requeridas. (RAE, párr. 1)

La satisfacción del usuario según lo definido por el autor, “es la reacción emocional que siente un usuario cuando confronta los resultados o la operatividad apreciado de un producto que está fuertemente relacionado con sus perspectivas [...]. El grado del desempeño sentido del producto es igual a las aspiraciones que tiene el consumidor” (Kotler & Amstrong, 2018, p.13)

El cubrir una necesidad es muy indispensable para una empresa, pues brinda un producto o servicio y la propuesta es recibida de la mejor manera cumpliendo con los requerimientos que los consumidores tienen. Por lo que Arthur Andersen (1995) estableció maneras graficadas de lo que significa la satisfacción del cliente siendo los factores principales la percepción y las expectativas.

Para lo cual se enfoca que la satisfacción del usuario, es la manera que se establece para comparar el servicio esperado con el brindado y ello determina que el cliente pueda regresar una segunda vez debido a lo transmitido por parte de la empresa.

Los principios que forman la satisfacción del usuario: Los autores Kotler & Amstrong (2018, p.10) determinan tres elementos claves para generar la satisfacción en los clientes.

Rendimiento Percibido: Es el efecto que el usuario siente desde el momento que adquiere el producto o servicio.

Expectativas: Se basa en la esperanza que el usuario tiene por conseguir el producto o servicio, sin embargo, producen uno o más efectos planteando cuatro situaciones; la primera situación se basa en el compromiso que realiza la compañía en cuanto a las ventajas que presenta el servicio, la segunda situación es la experiencia de compras anteriores, la tercera situación son las críticas del entorno (familiares, personas reconocidas, amigos y/o opiniones de expertos), por último la cuarta situación son las promesas ofrecidas por las empresas competidoras.

Los niveles de satisfacción: son tres niveles que se diferencian debido a que forma parte de la adquisición del producto o servicio, siendo el primer nivel la insatisfacción que se refiere al performance del producto no logra superar las perspectivas; el segundo nivel se basa en el rendimiento apreciado del producto concurre con las perspectivas, y finalmente el tercer nivel se basa en la satisfacción del rendimiento percataado del producto supera las expectativas.

Los elementos mencionados contribuyen a determinar la satisfacción de los usuarios, en como lo conforman desde las expectativas y percepción que se tiene por un producto o servicio de esta manera se podrá medir el nivel de satisfacción que sintió el usuario, siendo muy importante tener conocimiento de ello pues aporta a mejorar las deficiencias que se tiene y perfeccionarlas.

Qali Warma siendo de origen quechua el cual significa niño nutrido o niña nutrida, es por ello que el PNAE Qali Warma, tiene como meta ofrecer un servicio alimentario con complementos altamente nutritivos, enfocados en alumnos en etapas escolares de colegios públicos del país, con el objetivo de incrementar el rendimiento de los alumnos en clase, hábitos alimenticios. (Qali Warma, 2019, párr. 2)

El fin del programa es avalar la asistencia alimentaria durante el periodo escolar a los clientes, con forme a las particularidades y las áreas donde habitan; cooperar a aumentar los niveles de atención de los clientes del programa en clases, apoyando la participación y continuidad; apoyar a mejorar las costumbres alimenticias en los clientes del programa.

Los Usuarios lo conforman infantes de los colegios públicos del nivel preescolar (3 años), nivel escolar e implementándolo paulatinamente a la modalidad de Jornada Escolar Completa (JEC).

La prestación de alimentos que ofrece el PNAE Qali Warma contiene nutrientes importantes para el desarrollo de los estudiantes, para ello establecen un menú escolar que orienta a planificar los desayunos y almuerzos detallados en diversas presentaciones o asociaciones de alimentos (estas son productos adaptados del conjunto de alimentos brindados por CENAN), con el fin de aumentar la variedad de los desayunos y almuerzos ofrecidos por el programa y fomentar una alimentación adecuada, de la misma forma se trata de reforzar las capacidades de los padres de familias, de acuerdo a las variedades de combinaciones de los grupos alimenticios y equilibrio adecuado para asegurar una calidad adecuada y una alimentación nutritiva. (Ins, 2019, párr. 1)

Debido a ello existen dos tipos de modalidad en las cuales se enfoca el servicio, en modalidad raciones y modalidad productos, en la primera se enfoca sólo a desayunos escolares que se establece la receta nutricional de acuerdo al nivel del centro educativo público, en el caso de la segunda modalidad se enfoca en dos porciones como el desayuno y almuerzo estableciendo un menú diferente para cada porción.

En la modalidad *raciones* se enfoca a desayunos escolares, debido a que es la comida más importante del día y para ello requiere alimentos ricos en nutrientes, por ello el programa establece una receta diaria que lleva componentes que se adecuan a productos del ámbito de la región. Esta modalidad está enfocada a varias instituciones educativas

públicas en Lambayeque y se establecen por ítems el reparto siendo esta modalidad parte del estudio que se realiza en la investigación.

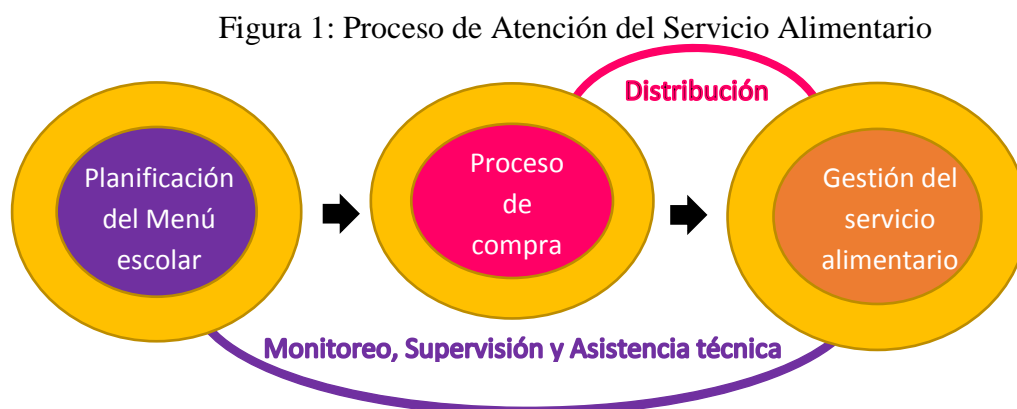
Sin embargo, en la modalidad de *productos* se enfoca a desayunos y almuerzos escolares, en el caso de desayunos se le constituye un bebible que la preparación la realizan en los colegios adicionando un elemento sólido: El bebible o mazamorra puede ser preparado con o sin lácteos, con cereales o derivados, harinas regionales, entre otros.

Para el almuerzo se le brinda un plato, que contribuye del 35% al 40% demandas energéticas al día y estas pueden contener: cereales como arroz, fideos, trigo y maíz mote pelado; y al menos dos veces por semana se reparte menestras, grano andino como la quinua, tubérculos como la papa seca.

Para la preparación de los alimentos previamente existe una planificación del menú brindado a los escolares incluyendo alimentos de la localidad, según región y red territorial, siendo adecuadas y establecidas por el PNAE Qali Warma.

La manera de cogestión para atender el servicio alimentario brindado por el PNAE Qali Warma conforma un instrumento que abarcan la participación ligada y de cooperación entre la sociedad civil, sector público y privado, con el fin de dar un servicio adecuado a todos los clientes del PNAE Qali Warma. (QALIWARMA, 2019, párr. 10)

La manera en que se da la atención de la asistencia alimentaria está comprometida por las siguientes etapas: programación del menú escolar, métodos de adquisición y la administración del servicio alimentario. Este procedimiento está plasmado de la siguiente forma. (Ver Figura 1)



Fuente: PNAE Qali Warma (2018, p.9)

Qali Warma controla y aporta una asistencia técnica estable en las partes que están compuestas por el proceso de atención del servicio alimentario, estas se encuentran cogestionadas, mediante las unidades territoriales. En esta cogestión existe la participación de los comités de compras dedicados a la alimentación escolar. (p.10)

El Comité de Alimentación Escolar (CAE) es constituido por el director (inicial, primaria o secundaria), dos representantes adicionales (padres de familia y un personal administrativo o de vigilancia), si existiera en cada colegio. (p.12)

El desempeño del CAE es: administrar el acopio y el óptimo almacenamiento de productos o raciones que son derivadas por los proveedores previa selección por el comité de compras; registrar adecuadamente las guías de remisión de acuerdo a la adquisición de los productos o raciones; estructurar la elaboración de los alimentos según la proyección de los menús escolares validados por Qali Warma, cuando se requiera repartir los alimentos a los clientes de Qali Warma en los colegios públicos, establecer el cuidado del consumo adecuado de los alimentos por parte de los clientes de Qali Warma en los colegios públicos; cumplir con las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) que provee a Qali Warma conforme a las normativas vigentes en el sector salud; asistir a las formaciones que brinde Qali Warma; comunicar las entregas de los alimentos a los clientes de Qali Warma y notificar cualquier imprevisto, mediante las Unidades Territoriales de Qali Warma; Llevar una nómina con la totalidad de niños atendidos y la raciones que se liberaron; otras que se aprueben vinculadas con el desarrollo de sus funciones. (MIDIS, 2018, p.6)

El proveedor Consorcio Centro de Procesamiento y Comercialización de Alimentos, brinda el servicio de modalidad raciones en las cuales se adapta al menú escolar que el programa Qali Warma establece. Atiende a 70 colegios que están sectorizados en 5 ítems como son Lambayeque1, Lambayeque 2, Mórrope, Motupe y Tumán, brindando una atención personalizada a niveles de inicial y primaria, la empresa cuenta con certificaciones de calidad (HACCP, ISO 9001:2015) que acreditan el servicio que se brinda a su cliente principal Qali Warma.

Debido a ello la empresa tiene que verificar si su servicio cumple con la calidad en el servicio brindado pese a todas las certificaciones otorgadas pues no solo por el producto que elaboran, si no también considerar en la atención a los usuarios beneficiarios de este Programa Nacional Qali Warma.

Para el estudio se ha considerado plantear el problema: ¿De qué manera la calidad de servicio del proveedor se relaciona con la satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma en las Instituciones Educativas de Lambayeque?

Debido a ello se tendrá en consideración justificar en diversos aspectos del estudio considerando lo que dice Bernal (2014, p. 38), en una investigación es indispensable incluir la justificación debido a que en este punto se expone por qué y para que de la investigación que realizara, además describe a tres dimensiones o tipos siendo: teórica, práctica y metodológica. Por medio de este estudio se podrá verificar si existe la calidad del servicio que brinda el proveedor y la satisfacción de los usuarios beneficiados de las I.E del ámbito de Lambayeque, esto aportará debido a que está enfocado a la población más vulnerable y para ello tiene que estar satisfecha con el servicio brindado, además es uno de los programas sociales con más cobertura en el país, con el único objetivo de eliminar las brechas existentes entre rendimiento escolar y desnutrición infantil. La investigación obtendrá resultados que pueden ser compartidos por personas interesadas sobre el tema, gestores públicos que deseen profundizar con la investigación para reorientarlo a temas similares de interés social.

Teniendo como objetivo general; Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio que brinda el proveedor y la satisfacción de los usuarios pertenecientes a las Instituciones Educativas de Lambayeque.

Los objetivos específicos; explicar la relación existente entre dimensión de elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios; explicar la relación existente entre dimensión de capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios; explicar la relación existente entre la dimensión de fiabilidad con la satisfacción de los usuarios; explicar la relación existente entre dimensión de empatía con la satisfacción de los usuarios en modalidad; explicar la relación existente entre dimensión de seguridad con la satisfacción de los usuarios.

Se enfoca la hipótesis, si la calidad de servicio del proveedor se relacionará positivamente con la satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma en las Instituciones Educativas de Lambayeque.

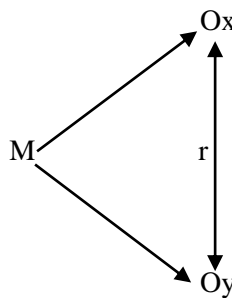
II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio y el diseño de la investigación

Se establece que para este tipo de estudio es descriptiva correlacional porque plasma definiciones o establece una relación entre conceptos estableciendo una concordancia, debido a que están enfocados a responder a razones de eventos y figuras tangibles u sociales. “Este tipo de estudio se enfoca en relatar por qué ocurren los fenómenos y las condiciones en las cuales se determinan, además porque interactúa una o más variables”. (Hernández, Baptista & Fernández, 2010, p.55)

De acuerdo al diseño de la investigación, según Hernández, Baptista, & Fernández (2010, p.67), para considerar el diseño de la investigación se centra como no experimental, pues no se manipulan datos, se realiza un diagnóstico y se enfoca en analizar la interrelación con las variables. Se considera transversal debido a que la información se registró una sola vez. Además, se realizó el análisis descriptivo porque la investigación es no experimental, transversal - descriptivo que se consideró como parte fundamental para redactar cada variable por medio de instrumento donde se recopiló datos relevantes.

Figura 2: Diseño de investigación



M : Muestra de estudio

Ox: Información de la variable 1 (calidad de servicio)

Oy: Información de la variable 2 (Satisfacción de los usuarios)

R : Relación entre las dos variables.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento
Variable 1 CALIDAD DE SERVICIO	El Servqual según lo definido por Parasumaran (1988, p.11) es un modelo que lo enfocan en calcular la calidad de servicio prestado, debido a la relevancia que tiene la empresa con el cliente siendo estas medidas por cinco dimensiones que se clasifican en: dimensión de elementos tangibles, dimensión de fiabilidad, dimensión de capacidad de respuesta, dimensión de seguridad y dimensión de empatía.	La calidad de servicio es la denominación en la que se enfoca desde una visión percibida que toman en cuenta los clientes del servicio brindado, para lo cual se utilizará el modelo Servqual enfocando a sus cinco dimensiones.	ELEMENTOS TANGIBLES	- Percepción de la limpieza	1	ENCUESTA
				- Comodidad	2	
				- Condiciones del móvil que traslada los alimentos	3	
				- Horario del servicio	4	
				- Puntualidad	5	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	- Tiempo de espera	6	
				- Respuesta inmediata ante peticiones	7	
				- Utilidad de los alimentos	8	
			FIABILIDAD	- Calidad en las raciones	9	
				- Asistencia al usuario	10	
				- Utilización de un lenguaje adecuado a los usuarios	11	
			EMPATÍA	- Mostrar interés por la necesidad de los usuarios	12	
				- Cordialidad	13	
				- Trato justo	14	
				- Atención individualizada	15	
			SEGURIDAD	- Procesos adecuados	16	
				- Trasmite confianza	17	
					18	
					19	
					20	
					21	
		22				

Variable 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Kotler & Amstrong (2018, p.8) define a la satisfacción como la respuesta emocional que experimenta un cliente cuando compara los resultados o el funcionamiento percibido de un producto en relación con las expectativas. Siendo el grado del desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador.	Para lo cual se enfoca que la satisfacción del usuario es la manera que se establece para comparar el servicio esperado con el brindado y ello determina que el cliente pueda regresar una segunda vez debido a lo transmitido por parte de la empresa.	RENDIMIENTO PERCIBIDO EXPECTATIVAS SATISFACCIÓN	Percepción de la calidad del servicio recibido	1	ENCUESTA
				Expectativas de la calidad del servicio recibido	2	
				Expectativas de la calidad del servicio recibido	3	
				Satisfacción respecto a un servicio inocuo	4	
				Satisfacción respecto a un ambiente limpio	5	
				Satisfacción respecto a un servicio inocuo	6	
				Satisfacción respecto a un ambiente limpio	7	
				Satisfacción respecto a un ambiente limpio	8	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, Muestra y Muestreo

Población: Se ha considerado a 70 colegios de las Instituciones Educativas de niveles de preescolar y escolar que pertenecen al proveedor, que reciben este servicio por parte del PNAE Qali Warma Red Territorial Lambayeque.

Muestra: Se le considera como muestra a los 70 miembros CAE que pertenecen a cada institución educativa, estableciendo de los cuales se les realizará la encuesta propuesta.

Muestreo: No probabilístico por conveniencia.

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

Se muestran las técnicas por considerarse dos tipos de técnicas para recopilar la información pertinente, que aportan a la investigación, mostrando de la siguiente manera.

Técnica de fichaje, que está orientada a encaminar el trabajo de la investigación que se utilizó; las fichas bibliográficas, fichas textuales.

Técnica de campo, está orientada a establecer la investigación desde la percepción y para ello se utiliza un instrumento para medir los resultados; observación, encuesta, cuestionarios.

Instrumentos, se utilizará es por medio de preguntas cerradas utilizando opciones de respuestas de acuerdo al criterio de las personas beneficiarias del servicio, utilizando ítems adaptando el modelo Servqual de los autores Parasuraman y Berry (1993) en el cual agruparon las dimensiones; la primera siendo los elementos tangibles (del ítem 1 al 5), continuando con Capacidad de respuesta (del ítem 6 al 9), siguiendo con Confiabilidad (del ítem 10 al 13), luego con Empatía (del ítem 14 al 17) y por último Seguridad (del ítem 18 al 22). Adicionalmente se le agregará la escala de likert considerando en un intervalo del 1- 5; siendo 1, totalmente de desacuerdo; continuando con 2, en desacuerdo; con un 3, que está ni de acuerdo, ni en desacuerdo; con un 4 que está de acuerdo; y por último con un 5, totalmente de acuerdo.

Validez del instrumento: Utilizando técnicas de juicio de expertos, la herramienta debe ser verificada por tres expertos, quienes constataron por dos conceptos; la verificación de contenido y verificación de constructo. Debido a que la técnica aporta con los requisitos en

ambos casos, los expertos aprobarán el registro y se continúa con desarrollar el instrumento propuesto.

Confiabilidad del instrumento: para determinar este punto, se realiza el llamado coeficiente de Cron Bach, un índice utilizado para evaluar la confiabilidad y procesarlo en Microsoft Excel.

Centrándose en la confiabilidad del instrumento, se realizaron pruebas piloto en 12 directores de la institución educativa Lambayeque. Obtuve una encuesta de calidad de servicio de 0.721 y determinó que son altamente confiables. Por lo tanto, vale la pena mencionar que el desarrollo del instrumento es efectivo y confiable en la investigación propuesta.

2.5. Procedimiento

Se detalla a continuación los pasos que se ha realizado para la aplicación de los instrumentos propuesto, entre las que se encuentran de la siguiente manera:

- a) Desarrollo de herramientas: Para ello la herramienta se describe en detalle de acuerdo a las variables de estudio, donde se propusieron interrogantes para brindar una solución a la problemática del estudio, siguiendo el modelo Serv Qual y sus cinco dimensiones.
- b) Validación de los instrumentos: Los instrumentos fueron validados por medio de tres expertos, los cuales fueron son conocedores del tema y verificaron las interrogantes de acuerdo a las dimensiones de la operacionalización propuesta.
- c) Solicitud del permiso: Se elaboró una solicitud dirigida al proveedor, al que pertenecen las instituciones educativas para que brinde las facilidades de realizar la encuesta a los ítems que tiene a cargo y respectivamente realizar el estudio de campo de manera satisfactoriamente.
- d) Recolección y procesamiento: La información fueron recolectados y plasmados con la herramienta SPSS y Microsoft Excel dependiendo de las respuestas de los usuarios.

2.6. Métodos de análisis

Para la variable de calidad de servicio y satisfacción del cliente, aplicó una encuesta siendo el instrumento de recolección de datos adecuado, además se estratifico estadísticamente para interpretándose adecuadamente y analizándose plasmándose en tablas y figuras que de acuerdo a los resultados en porcentajes se describirá por cada ítem del cuestionario. Utilizando para ambas variables el modelo Servqual y adicionando programas como Microsoft Excel y SPSS. Además, se empleará el coeficiente de correlación de Pearson debido a que necesita obtener resultados si la correlación es asertiva o negativa para las variables.

2.7. Aspectos éticos

Se solicitó permiso al proveedor Consorcio Centro de Procesamiento y Comercialización de Alimentos para que brinde información correspondiente a los colegios que brinda el servicio, además se solicitó permiso a los directores de las instituciones educativas para recopilar información relevante para el estudio. Los instrumentos se han mantenido en originalidad estableciéndose de acuerdo a lo propuesto por la investigación.

En este caso se establece que existe un principio ético como es la veracidad y validez científica enfocando de manera adecuada la metodología de la investigación, obteniendo un sentido común al desarrollo dirigido a especialistas del tema para que sea calificada y verificada por futuros investigadores.

De esta manera se considera el compromiso individual siendo muy importante contribuir con la investigación a mejorar los problemas o verificando los servicios prestados para así tomar decisiones que aporten a la comunidad en general.

III. RESULTADOS

En este capítulo, la investigación aplicada se ha llevado a cabo utilizando técnicas sugeridas de recolección de datos (encuestas), y se han alcanzado resultados específicos y esenciales que cubren el estudio de variables.

3.1. Calidad de servicio

Tabla 2: Dimensión de elementos tangibles

	ELEMENTOS TANGIBLES	Frecuencia	Porcentaje
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	28	40%
	EN DESACUERDO	22	31%
D1	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	10	13%
	DE ACUERDO	6	10%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	6%
	TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Instituciones Educativas de Lambayeque

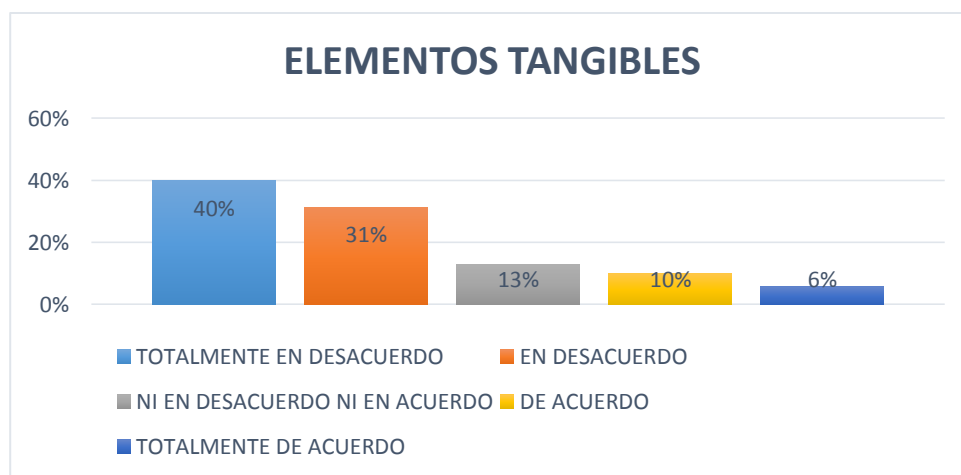


Figura 3; elementos tangibles, muestra un 71% de usuarios que se encuentran en desacuerdo con los ítems relacionados a elementos tangibles siendo identificado con exactitud a la movilidad de reparto, encontrándose conforme a lo requerido en la empresa y pues con sólo un 16% se enfoca totalmente de desacuerdo con lo antes mencionado. Pues en esta dimensión refleja que no existen vehículos adecuados y personal de transporte no se encuentra identificado para correcto reparto de las raciones y los usuarios logran evidenciar.

Tabla 3: Dimensión de capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA		Frecuencia	Porcentaje
D2	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	6%
	EN DESACUERDO	6	9%
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	10	14%
	DE ACUERDO	28	40%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	31%
TOTAL		70	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Instituciones Educativas de Lambayeque

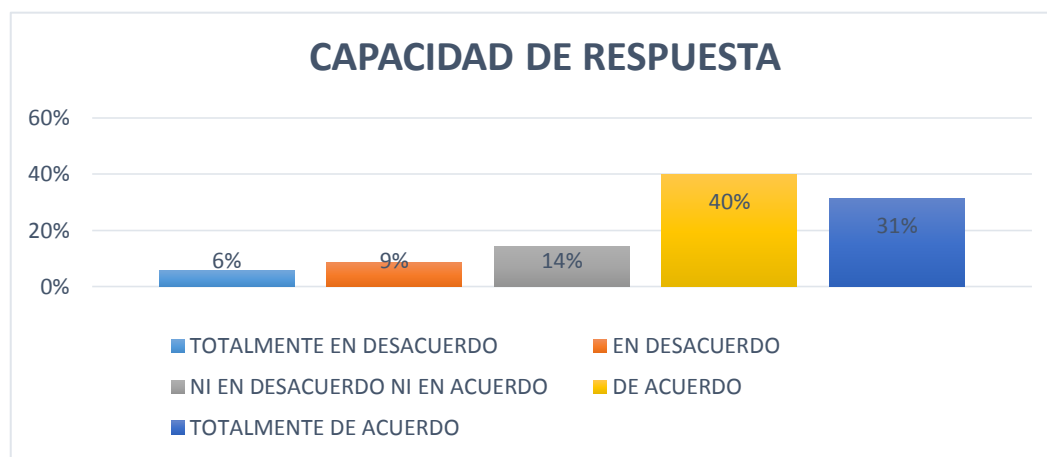


Figura 4; capacidad de respuesta, muestra un 15% que percibe en desacuerdo debido a que se enfoca a brindar la respuesta frente a problemas que se susciten durante el servicio que se brinda por parte del proveedor, sin embargo, existe 71% que se muestra de acuerdo, pues se enfocan que existe en su mayoría la capacidad de respuesta inmediata. Siendo un resultado favorable para esta variable, implicando que la empresa está cumpliendo con los indicadores para una respuesta inmediata ante problemas o sucesos que se presenten durante el servicio.

Tabla 4: Dimensión de fiabilidad

FIABILIDAD		Frecuencia	Porcentaje
D3	TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	9%
	EN DESACUERDO	10	14%
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	8	11%
	DE ACUERDO	24	34%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	31%
TOTAL		70	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Instituciones Educativas de Lambayeque

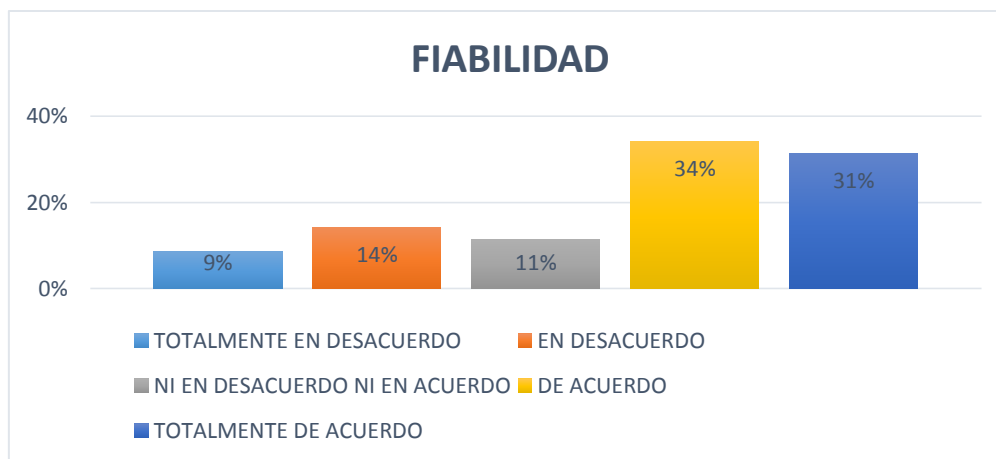


Figura 5; fiabilidad, muestra a la tercera dimensión arrojando un resultado de 23% de usuarios pertenecientes al programa Qali Warma que se encuentran en desacuerdo con el servicio brindado, pues este resultado no sólo se refiere a la atención si no a la información que se brinde directamente el personal de transporte a los miembros del CAE. Sin embargo, con un 40% se encuentran de acuerdo y un 65% totalmente de acuerdo implicando si existe priorización a los usuarios respecto a la atención correcta.

Tabla 5: Dimensión de empatía

	EMPATÍA	Frecuencia	Porcentaje
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	16%
	EN DESACUERDO	8	11%
D4	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	7	10%
	DE ACUERDO	23	33%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	30%
	TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Instituciones Educativas de Lambayeque

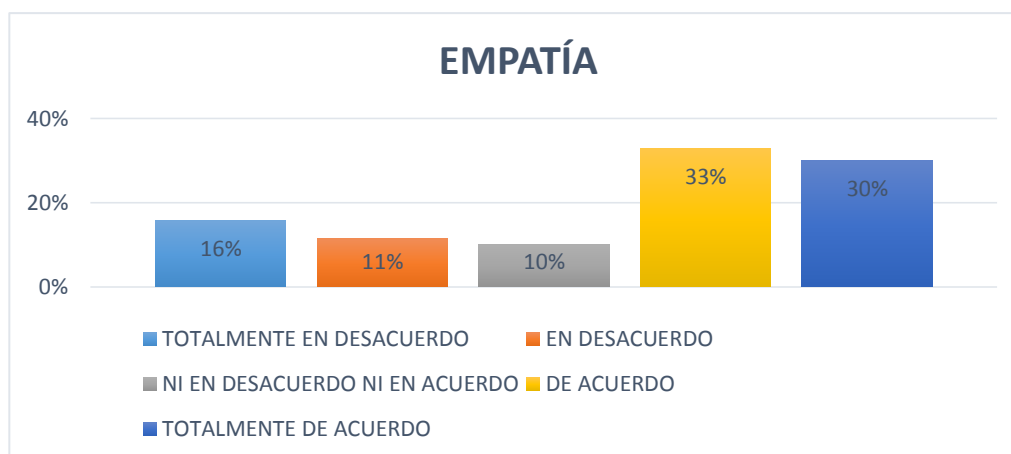


Figura 6; empatía, muestra a la dimensión de empatía en la cual arroja un resultado de 27% de usuarios pertenecientes al programa Qali Warma que están parcialmente de acuerdo con el trato adecuado brindado por parte del personal de transporte es tan óptimo con el servicio brindado, adicionando eso con un 63% se muestra a en desacuerdo siendo un porcentaje bajo, pero no menos significativo. Lo cual esta dimensión se enfoca a que el personal si tiene una afinidad con los usuarios.

Tabla 6: Dimensión de seguridad

	SEGURIDAD	Frecuencia	Porcentaje
D5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	11%
	EN DESACUERDO	4	6%
	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	8	11%
	DE ACUERDO	24	34%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	26	37%
	TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Instituciones Educativas de Lambayeque

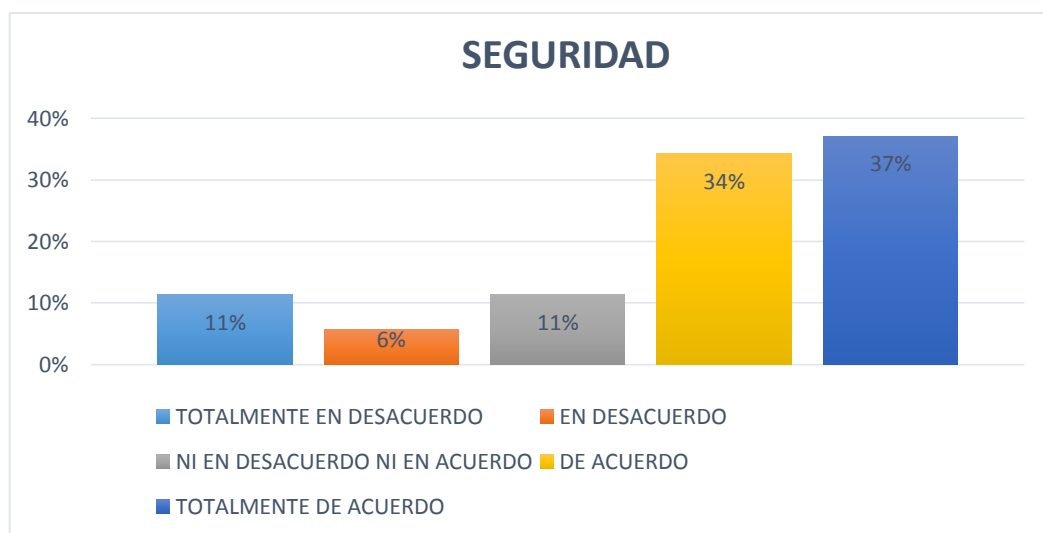


Figura 7; seguridad, muestra a la dimensión de seguridad en la cual arroja un resultado de 71% de usuarios pertenecientes al programa Qali Warma que se encuentran de acuerdo con la seguridad en los envases del producto brindado a las instituciones educativas, siendo esto muy satisfactorio pues aporta a estandarizar y seguir brindado lo mejor para los clientes beneficiarios del programa, sin embargo también existe un 17% que se encuentra

totalmente en desacuerdo que a este sector se tiene que trabajar para lograr abarcar la totalidad de sus expectativas.

Tabla 7: Resultado general sobre calidad de servicio

	ELEMENTOS TANGIBLES	CAPACIDAD DE RESPUESTA	FIABILIDAD	EMPATÍA	SEGURIDAD
PROMEDIO	2.4	3.2	3.4	3.6	3.8
PROMEDIO GENERAL	3.28 = 42% (Neutro)				
ALFA DE CRONBACH	0.736				

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de las Instituciones Educativas de Lambayeque

Como muestra la tabla N° 7; el promedio general de la calidad de servicio fue 3.0 lo cual equivale al 40%, significando esto que está dentro de un rango neutro, según lo percibido por los usuarios de las instituciones educativas de Lambayeque. Además, se incluye al alfa de cronbach siendo un resultado de confiabilidad alto de acuerdo al instrumento utilizado y los resultados plasmados.

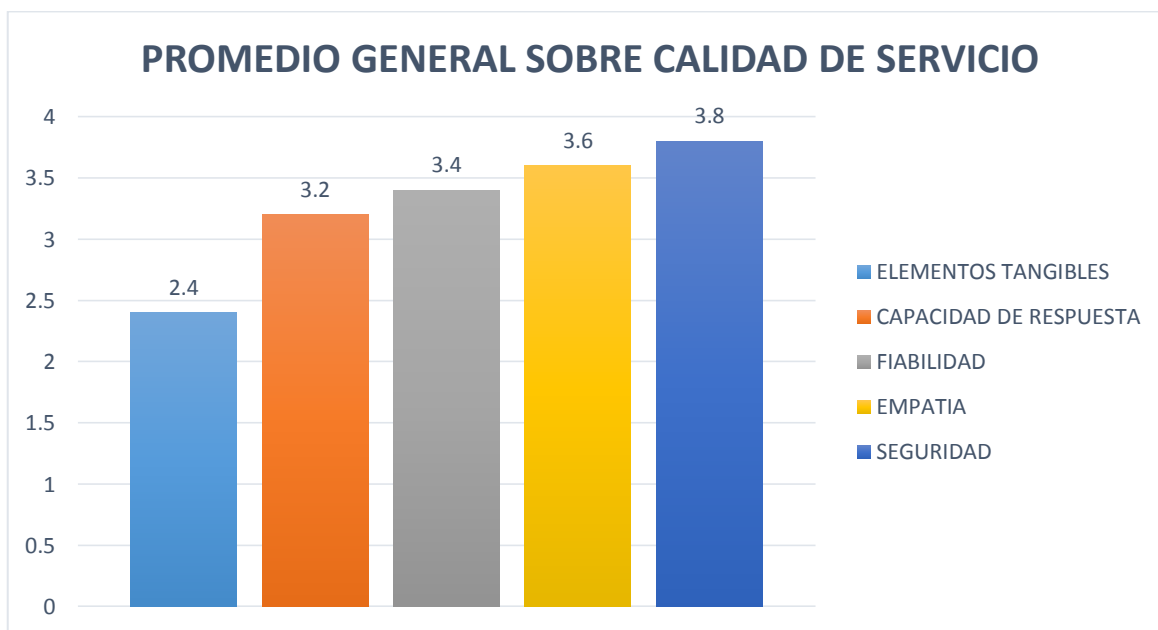


Figura 8; promedio general de calidad de servicio, muestra a las cinco dimensiones correspondientes a calidad de servicio, sobresaliendo la dimensión de seguridad con un 3.8 equivale a un 28%, siendo un resultado muy favorable debido a que los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del producto y servicio brindado, además se muestra para la dimensión de empatía con un 3.6 equivalente a un 22%, la dimensión de fiabilidad con un 3.4 equivale a un 19% y de la misma manera capacidad de respuesta con un 3.2 equivalente a un 16%, por último la dimensión de elementos tangibles con un 2.4 equivalente a 15%. Siendo resultados favorables pues se muestra que la calidad de servicio está en un promedio neutro, siendo un resultado positivo, pero no en su totalidad con mención a mejorar cada vez más al servicio de los usuarios.

Tabla 8: Variable independiente - Calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	13%
EN DESACUERDO	7	10%
NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	5	7%
DE ACUERDO	27	39%
TOTALMENTE DE ACUERDO	22	31%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Instituciones Educativas de Lambayeque

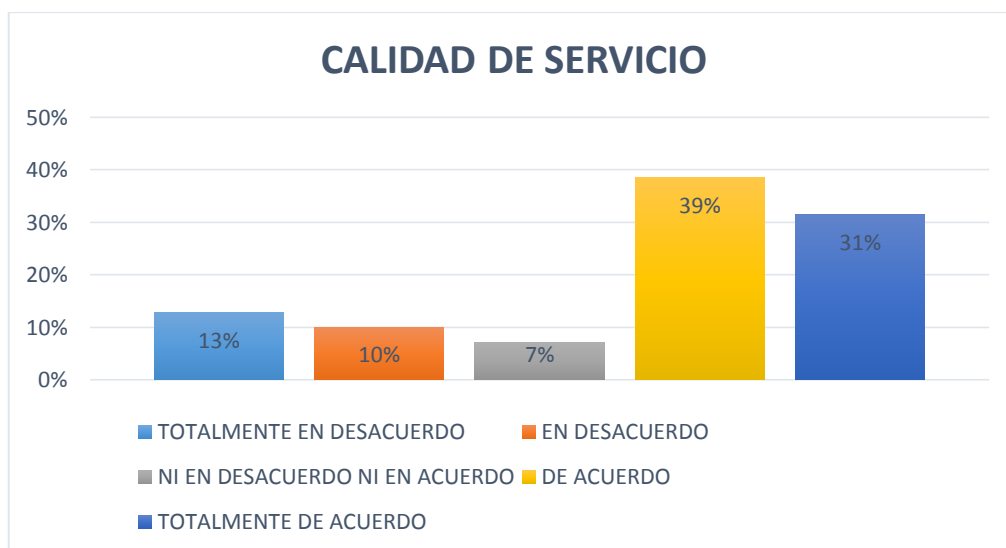


Figura 9; variable independiente – calidad de servicio, como muestra los resultados generales sobre la calidad de servicio siendo un 13% que muestra totalmente en desacuerdo, 10% en desacuerdo, con un 7% ni en acuerdo ni en desacuerdo, con un 39%

de acuerdo y con un 31% totalmente en acuerdo. Estos resultados muestran una calidad de servicio excelente no en su totalidad pero que debe mejorar de acuerdo a los estándares que aseguran un servicio óptimo, y así lograr mantener un servicio de calidad.

3.2. Satisfacción de los usuarios

Tabla 9: Rendimiento percibido

RENDIMIENTO PERCIBIDO		Frecuencia	Porcentaje
D1	MUY INSATISFECHO	7	10%
	INSATIFECHO	18	26%
	SATISFECHO	30	43%
	MUY SATISFECHO	15	21%
	TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de las Instituciones Educativas de Lambayeque

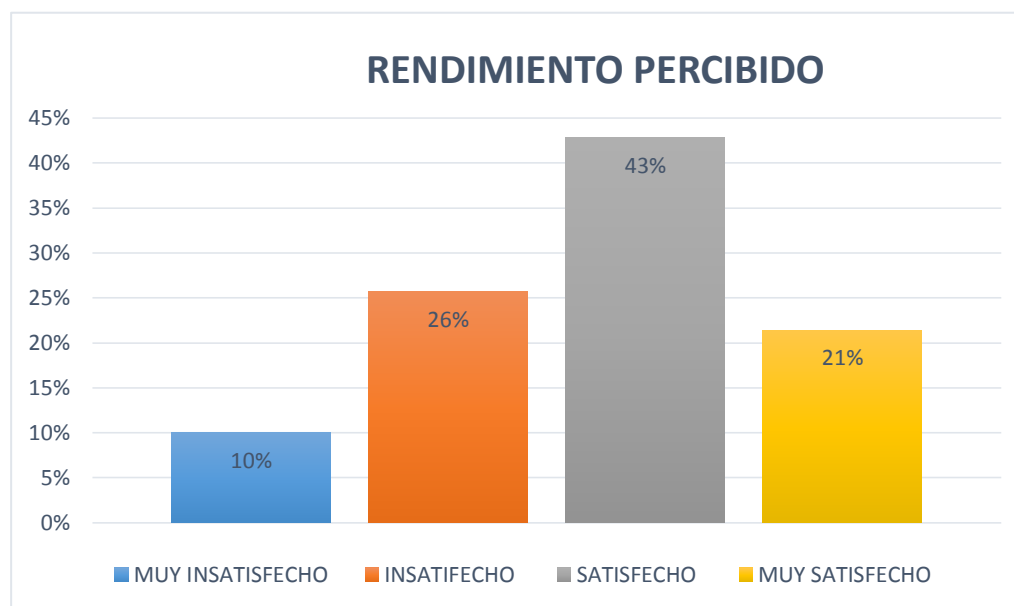


Figura 10; dimensión rendimiento percibido, muestra a la dimensión de rendimiento percibido el cual arroja con un 36% de los usuarios que se visualizan insatisfechos, con un 64% consideran que se encuentran satisfechos, debido a estos resultados se muestra que el programa tiene altos porcentajes de satisfacción continuando de una insatisfacción de acuerdo a la dimensión en estudio.

Tabla 10: Expectativas

	EXPECTATIVAS	Frecuencia	Porcentaje
D2	MUY INSATISFECHO	5	7%
	INSATIFECHO	12	17%
	SATISFECHO	25	36%
	MUY SATISFECHO	28	40%
	TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de las Instituciones Educativas de Lambayeque



Figura 11; dimensión de expectativas, muestra a la dimensión de expectativas el cual arroja con un 24% de los usuarios que se encuentran insatisfechos respecto al servicio brindado, sin embargo, con un 76% de los usuarios se encuentran satisfechos con una expectativa alta con respecto al producto y servicio pues se debería trabajar en ello para cubrir en su totalidad.

Tabla 11: Dimensión de Satisfacción

	SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
D3	MUY INSATISFECHO	12	17%
	INSATIFECHO	10	14%
	SATISFECHO	22	31%
	MUY SATISFECHO	26	37%
	TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de las Instituciones Educativas de Lambayeque



Figura 12; dimensión de Satisfacción, muestra que con un 31% de los usuarios que se encuentran satisfechos con el servicio brindado, un 37% muestran como muy satisfechos y con un 14% que encuentra insatisfechos. Además, con un 17% y no menos importante se encuentran muy insatisfechos. Para cual tiene que mejorar el proveedor respecto a ese pequeño grupo de usuarios insatisfechos.

Tabla 12: Resultado General sobre Satisfacción de los usuarios

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Rendimiento percibido	Expectativas	Satisfacción
PORCENTAJE	30%	37%	33%
ALFA DE CRONBACH		0.72	

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de las instituciones educativas de Lambayeque

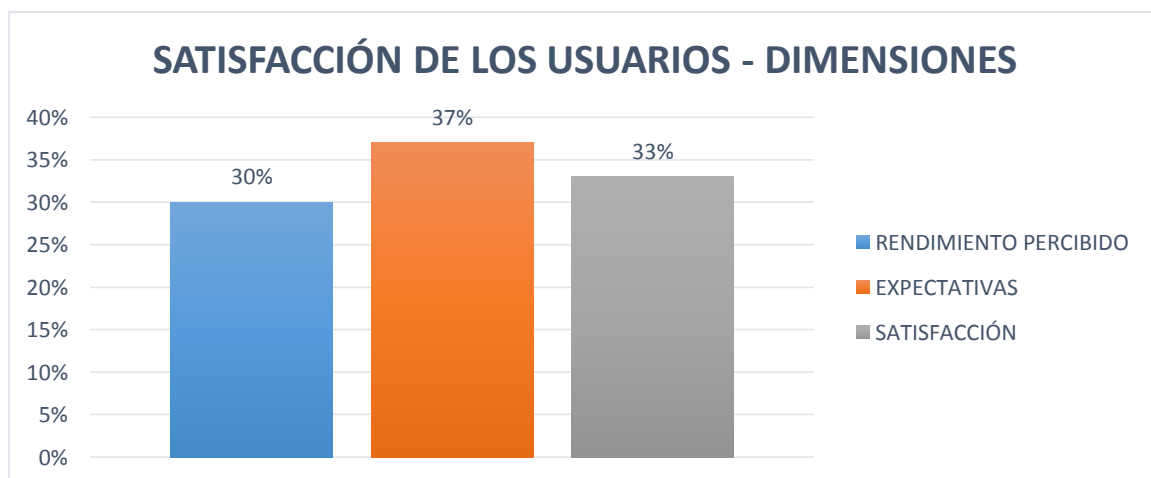


Figura 13, satisfacción de los usuarios, como muestran los resultados, siendo las expectativas con un 37% de preferencia entre las respuestas de los usuarios, continuando con satisfacción con un 33% de personas que perciben el servicio de manera adecuada y con rendimiento percibido con un 30% siendo un porcentaje muy importante para ser considerado.

Tabla 13: Variable dependiente – Satisfacción de los usuarios

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Frecuencia	Porcentaje
MUY INSATISFECHO	6	9%
INSATIFECHO	7	10%
SATISFECHO	23	33%
MUY SATISFECHO	34	49%
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las instituciones educativas de Lambayeque

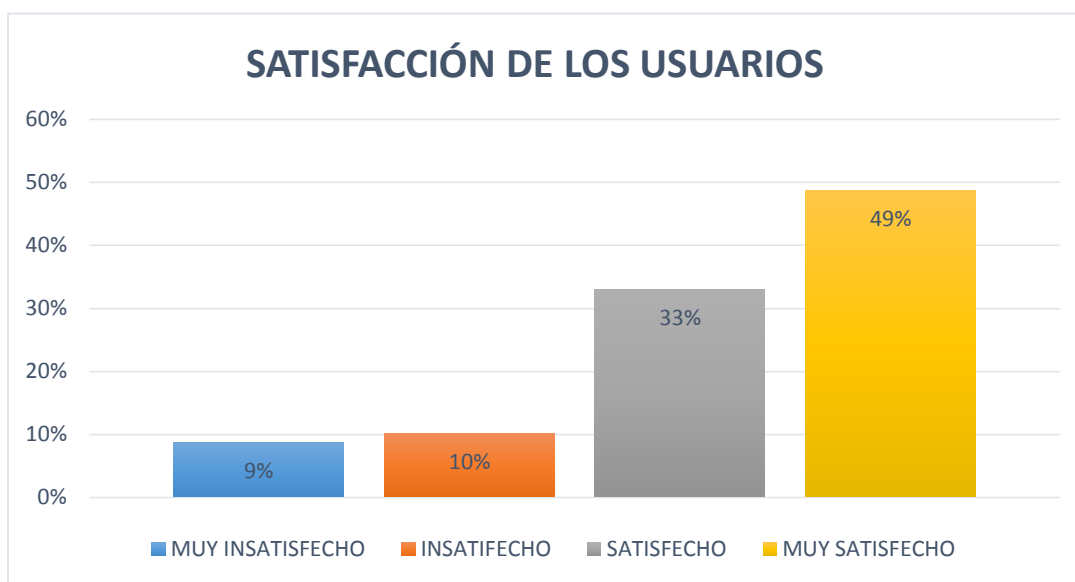


Figura 14, variable dependiente – satisfacción de los usuarios, como se muestran los resultados con un 9% consideran muy insatisfechos, con un 10% de insatisfechos, un 33% satisfechos y con un 49% muy satisfechos siendo muy indispensables tener en cuenta para mejorar con el servicio para cumplir con las expectativas y percepción adecuada.

Tabla 14: Grado de relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

		Calidad	Satisfacción
Calidad	Correlación de Pearson	1	,719*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Satisfacción	Correlación de Pearson	,719**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla 14, se enfoca al coeficiente de correlación de Pearson de 0.719 que indican que la relación es alta y a la vez el valor de Sig (bilateral) es menor que 0,05, indicando con esto que la correlación es significativa por tanto se demuestra con estos resultados la hipótesis de la presente investigación. Por ello se determina que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma en las instituciones educativas de Lambayeque.

Tabla 15: Grado de relación entre dimensión de Elementos tangibles y Satisfacción de los usuarios

		Elementos tangibles	Satisfacción
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	,422*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Satisfacción	Correlación de Pearson	,422**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla 15, se enfoca al coeficiente de correlación de Pearson de 0.422 que indican que la relación es positiva moderada y a la vez el valor de Sig (bilateral) es menor que 0,05, indicando con esto que la correlación es significativa. Debido a ello se determina

que existe correlación entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma en las instituciones educativas de Lambayeque.

Tabla 16: Grado de relación entre dimensión de Capacidad de respuesta y Satisfacción de los usuarios

		Capacidad de respuesta	Satisfacción
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,525*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Satisfacción	Correlación de Pearson	,525**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla 16, se enfoca al coeficiente de correlación de Pearson de 0.525 que indican que la relación positiva moderada y a la vez el valor de Sig (bilateral) es menor que 0,05, indicando con esto que la correlación es significativa. Debido a ello se determina que existe correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma en las instituciones educativas de Lambayeque.

Tabla 17: Grado de relación entre dimensión de Fiabilidad y Satisfacción de los usuarios

		Fiabilidad	Satisfacción
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,576*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Satisfacción	Correlación de Pearson	,576**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla 17, se enfoca al coeficiente de correlación de Pearson de 0.576 que indican que la relación positiva moderada y a la vez el valor de Sig (bilateral) es menor que

0.05, indicando con esto que la correlación es significativa por tanto se demuestra con estos resultados la hipótesis de la presente investigación. Debido a ello se determina que existe correlación entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma en las instituciones educativas de Lambayeque.

Tabla 18: Grado de relación entre dimensión de Empatía y Satisfacción de los usuarios

		Empatía	Satisfacción
Empatía	Correlación de Pearson	1	,583*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Satisfacción	Correlación de Pearson	,583**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla 18, se enfoca al coeficiente de correlación de Pearson de 0.583 que indican que la relación es positiva moderada y a la vez el valor de Sig (bilateral) es menor que 0,05, indicando con esto que la correlación es significativa. Debido a ello se determina que existe correlación entre empatía y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma en las instituciones educativas de Lambayeque.

Tabla 19: Grado de relación entre dimensión de Seguridad y Satisfacción de los usuarios

		Seguridad	Satisfacción
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,515*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Satisfacción	Correlación de Pearson	,515**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla 19, se enfoca al coeficiente de correlación de Pearson de 0.515 que indican que la relación es positiva moderada y a la vez el valor de Sig (bilateral) es menor

que 0,05, indicando con esto que la correlación es significativa por tanto se demuestra con estos resultados la hipótesis de la presente investigación. Debido a ello se determina que existe correlación entre seguridad y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma en las instituciones educativas de Lambayeque.

IV. DISCUSIÓN

En este punto se procederá a analizar los resultados obtenidos en concordancia al estudio realizado, por ello se enfocó en la discusión del mismo enfocándolos a teorías relacionadas con la investigación, tomando en cuenta trabajos previos utilizados como en los antecedentes. Debido a esto se tiene como propósito de esta investigación desarrollado dentro de la empresa Consorcio Centro de Procesamiento y Comercialización de Alimentos, siendo proveedor de Qali Warma para denotar que tipo de servicio se les brinda a los usuarios del programa y qué relación existe entre esas dos realidades, pues las empresas tienen que centrarse en esos aspectos para mejorar el servicio a los clientes finales, pues esto aporta mucho debido a que la opinión de los usuarios es información valiosa que sirve de base para mejorar, modificar o mantener los mecanismos de servicio brindados hasta la actualidad. Durante la investigación se establecieron una relación positiva de esta manera entre la calidad del servicio brindada por el proveedor con la satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma; con una relación hallada mediante el coeficiente de correlación de Pearson de 0.719 indicando que existe una relación alta entre las dos variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Además de ello indicando que altamente significativo el valor de relación, pues tiene un nivel significativo de $p= 0.000 < 0.01$ mostrando entre los resultados de la variable de satisfacción según los usuarios de los colegios a nivel de Lambayeque.

Sagástegui Zavala (2019) en su investigación realizada toma como punto de partida el diagnóstico debido a que tiene que determinar el grado de satisfacción en la cual se encuentran las instituciones educativas debido a que el programa Qali Warma les brinda un servicio alimentario gratuito, pues se tiene que tener en cuenta que en la figura N° 14 existe un 9% de la población que se encuentra muy insatisfechos con el servicio, un 10% insatisfechos, con un 33% satisfechos y con un 49% no se encuentran muy satisfechos, estos resultados un claro ejemplo de que las empresas tienen que cumplir con las expectativas que se tiene respecto a los requerimientos de los usuarios.

En la investigación realizada por Herrera & Tineo (2018), donde el autor se refiere que la satisfacción de los usuarios tiene que ser primordial, debido a que el estado por medio de

los programas sociales establece un servicio que tiene que ser bien recibido por los usuarios finales que consumen a diario los alimentos destinados. Por ello los programas sociales tienen que centrarse en medir constantemente el grado de satisfacción, por el cual están pasando frente al servicio es positivo pues aporta a mejorar o estandarizar la calidad del servicio que hasta el momento se está realizando.

De acuerdo a ello se considera que existe una gran demanda respecto al servicio alimentario Qali Warma alrededor de todo el país, ya sea en productos o raciones, pero se establecen a cada institución educativa siendo muy recalable que la finalidad de ello es disminuir los altos índices de desnutrición infantil e incrementar el rendimiento académico de nuestros estudiantes. El trabajo de investigación mencionado con anterioridad permitió considerar que si existe relación directamente entre satisfacción de los usuarios y el Programa Nacional Qali Warma, pues del mismo modo se relaciona la investigación de Gonzáles (2016) enfocando su investigación con la calidad del servicio maderero en el que se enfoca por brindarle lo mejor a sus clientes y para ellos la vital importancia se le brinda a los clientes, los cuales aun siendo empresas privadas se centran en los requerimientos que se tienen de los servicios que les brinda dicha empresa, para lo cual es de gran ayuda mejorar desde el trato hasta la atención post venta, siendo un claro ejemplo de lo que las Instituciones Públicas les está faltando pues ellos solo se enfocan en brindar el servicio y suficiente. Sin embargo, en un mundo más cambiante y globalizado donde las necesidades de los clientes tienen que ser correctamente abarcados desde las perspectivas hasta la satisfacción para ello se tiene que enfocar para mejorar los servicios del estado y abarcando sobre todo a zonas vulnerables.

La satisfacción de los usuarios es un dato muy importante en el desarrollo de una organización, de acuerdo a ello encontramos en la investigación de Sánchez (2012), donde especifica que para que existan los programas sociales se establecen parámetros, uno de ellos es que los usuarios se encuentren satisfechos pues sin ello no existen un avance o crecimiento del servicio, por ello en la investigación se encuentra con un 40% con expectativas positivas siendo eso muy beneficioso para mantener un servicio de calidad. Siendo esta investigación resaltante pues cumple con uno de los parámetros teniendo a la población con expectativas altas para mantener el servicio de acuerdo a lo requerido, por

ende, se puede mejorar los aspectos relevantes como el incumplimiento de tiempos, trato cordial, u otros aspectos que son determinantes para establecer una satisfacción de los usuarios.

En la Figura 3, se enfoca a una de las dimensiones de la calidad del servicio, pues muestra con un 40% que se encuentra totalmente en desacuerdo, con un 31% que se encuentra en desacuerdo, seguidamente con un 13% de los usuarios que se encuentran en desacuerdo ni en acuerdo, continuando a esto con un 10% que se encuentra de acuerdo y por último con un 6% que se encuentra totalmente de acuerdo. Se puede apreciar en la investigación de Alsaleh & Meléndez (2016) con un 45% se encuentran de satisfechos con la dimensión de elementos tangibles, con un 15% con se encuentran satisfechos con la dimensión de empatía, un 12% con la dimensión de capacidad de respuesta, con un 10% con empatía y por último con un 18% de seguridad respecto a las dimensiones del Serv Qual, pues esto muestra que es de vital importancia que se asegure una excelente calidad enfocado a los servicios brindados y adquiridos al mismo tiempo por nuestros clientes que son el motivo de la creación de los programas sociales. Además, señalamos a Kipchirhir (2018) establece que existen efectos que determinan a la calidad respecto a los servicios ofrecidos, pues entre sus resultados mencionan que los elementos tangibles con el primer escalón, para determinar las cuatro dimensiones restantes para ellos se pueden establecer que entre sus resultados fueron 38% para la primera dimensión, siendo un porcentaje muy importante ser considerado; por ello se dice que esta tesis si muestra una similitud con la investigación.

En la figura 4, establece a la capacidad de respuesta con resultados entre los cuales el 6% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 9% en desacuerdo, el 14% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 40% de acuerdo y con un 31% totalmente de acuerdo. Lo cual establece el autor Tsegaye (2017) siendo resultados similares los cuales son de vital importancia reconocer por consiguiente utiliza la modelo del Serv Qual y se centra en capacidad de respuesta con un 51% sobresaliendo al restante de las dimensiones consideradas a ese modelo, pues es uno de los aspectos importantes pues es hacer frente a las preguntas existentes de los usuarios, determinado la mejoría del servicio brindando. Así mismo se tiene la investigación Nguyen (2016) el cual se basa en enfocar el servicio para brindar las alternativas de solución a los problemas enfocados por la población de Ha

Long, contando con clientes de diversos idiomas y características estableciendo en su empresa un estándar de servicio pues contrarrestando a la realidad en la que se encuentra, con un 34% de capacidad de respuesta siendo un resultado no muy elevado pero indispensable considerarlo conveniente pues cada solicitud o duda respecto al servicio.

En la figura 5, se establece a la fiabilidad pues muestra con un 9% que se encuentra totalmente en desacuerdo, con un 14% en desacuerdo, con un 11% ni en desacuerdo ni en acuerdo, un 34% de acuerdo y un 31% totalmente de acuerdo. Por ello se hace referencia a la investigación del autor Herrera & Tineo (2018) que establece que el programa Qali Warma, se enfoca en brindar lo mejor pues dentro de sus resultados con un 46% se encuentran satisfechos con el cumplimiento del servicio, y brindando una acercamiento con los usuarios al tener una calidez en brindarles lo mejor, para ello también se considera a la investigación de Vargas (2018) en su investigación muestra resultados importantes pues considera a la fiabilidad como uno de las dimensiones con mayor puntuación, siendo sus resultados con un 42.6% que muestra que existe un excelente servicio.

En la figura 6, muestra a la dimensión de empatía con un 16% que se encuentra totalmente en desacuerdo, 11% en desacuerdo con el trato percibido, 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 33% de acuerdo y con un 30% totalmente de acuerdo con la interacción con el personal de transporte de las raciones. Así mismo se verifica con la investigación de Gonzáles (2016) que considera que el trato cordial es uno de los puntos importantes que determinan la percepción y las expectativas de los usuarios mejoren respecto a los servicios brindados por los proveedores además con un 47% se considera esta variable destacando entre las dimensiones faltantes. Por ello la empatía que se tiene con los clientes es indispensable para establecer un contacto directo y preferencial por parte de los consumidores.

En la figura 7, se enfoca a la última dimensión del Serv Qual con un 11% totalmente en desacuerdo, con un 6% en desacuerdo, 11% ni en desacuerdo ni de acuerdo, con un 34% de acuerdo y con un 37% siendo un resultado muy positivo para la satisfacción de la seguridad que se presenta frente al servicio proporcionado con productos elaborados que cumplen las expectativas de los usuarios. Así mismo enfocamos a Espinoza (2016) que se

enfoca que la seguridad debe existir entre los estudiantes pues con un 61% que se enfoca a la calidad siendo un resultado muy importante para determinar el servicio; debido a esto enfocarse en la credibilidad de que los usuarios tengan conocimiento del proceso, del servicio y estableciendo mejoras constantes para mantener esos resultados.

En la figura 10 en la variable de satisfacción se muestra en la dimensión de rendimiento percibido con un 10% que lo consideran muy satisfecho, 26% insatisfecho, 43% satisfecho y un 21% muy satisfecho lo cual muestra que está de acuerdo, con lo citado por Espinoza (2016) que se enfoca a la percepción del rendimiento con un 42% que establece para mejorar la satisfacción de los usuarios. Así mismo encontramos en la figura 11, con un 24% que se consideran insatisfechos y con un 76% que lo considera satisfechos de acuerdo a las expectativas que se tienen respecto al servicio brindado cubriendo en su totalidad las expectativas requeridas para mejorar el servicio. Del mismo modo se muestra en la figura 12, a la dimensión de satisfacción con un 31% de insatisfacción y contrarrestando con un 68% de satisfacción lo cual establece un porcentaje elevado para considerarlo en el servicio brindado. Como se enfoca Vargas (2018) en su investigación que las expectativas son una parte indispensable para la satisfacción de los usuarios, con un 52% de expectativas frente a una satisfacción alta se enfoca que las variables requeridas para la completa satisfacción.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al estudio realizado, se llega a la conclusión de que existe relación entre calidad de servicio del proveedor con satisfacción de los usuarios pertenecientes al Programa Qali Warma en las Instituciones Educativas en Lambayeque, con un 0.719 de correlación de Pearson siendo alto el resultado, esto muestra que la calidad se enfoca en mejorar los estándares del servicio ofrecido con una respuesta positiva.
2. De acuerdo a los resultados se aprecia la relación de 0.422 indicando que es positivo moderado, entre la primera dimensión (elementos tangibles) con la satisfacción de los usuarios.
3. De acuerdo a los resultados se establece que existe una relación de 0.525 indicando que es positivo moderado, entre la segunda dimensión (capacidad de respuesta) con la satisfacción de los usuarios.
4. De acuerdo a los resultados existe la relación de 0.576 indicando que es positivo moderado entre la tercera dimensión (fiabilidad) con la satisfacción de los usuarios.
5. De acuerdo a los resultados se establece que existe una relación de 0.583 indicando que es positiva moderado, entre la cuarta dimensión (empatía) con la satisfacción de los usuarios.
6. De acuerdo a los resultados, se establece que existe una relación de 0.515 indicando que es positiva moderada, entre dimensión de seguridad con la satisfacción de los usuarios. Es muy importante que los usuarios determinen que tan factible es la calidad de los productos recibidos y que tan seguros se sienten al recibir el servicio.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que los directivos de la empresa Consorcio Centro de Procesamiento y Comercialización de Alimentos, se enfoquen en estandarizar los niveles de servicio con la finalidad de innovar constantemente a favor de los requerimientos de los usuarios.

Solicitar al área de Administración para la coordinación pertinente con el personal de transporte, para mejorar sus actitudes y aptitudes respecto a la atención brindada, por medio de capacitaciones e incentivos que motiven.

Se recomienda al proveedor brindar al personal de transporte un libro de reclamaciones, para que trasladen durante el tiempo de la entrega por cualquier inconveniente, para que los usuarios tengan la libertad de realizar reclamos o quejas dependiendo de la magnitud de la insatisfacción.

Se recomienda a los proveedores en las modalidades correspondiente al programa Qali Warma, que invierta en capacitación del personal en temas de servicio al cliente para que exista una mejor atención al usuario y se sugiere que consideren eso para brindarles servicio de calidad a los usuarios, pues ellos son la parte fundamental y la razón de ser de los programas sociales.

Se recomienda que en todos los programas sociales prioricen la calidad del servicio brindado, sea de manera adecuada priorizando la satisfacción de los usuarios y/o beneficiarios enfocándose en las perspectivas que aportan al desarrollo y en parte de la erradicación de las necesidades que se tienen.

Se debe enfocar el proveedor en programar visitas a su planta, para que de esta manera les transmita un grado confianza de acuerdo a los productos entregados, viendo las condiciones e inocuidad de la materia prima, bebibles y productos terminados.

REFERENCIAS

- Alsaleh, I., & M, B. (Enero de 2016). Medir la satisfacción del usuario con la calidad del servicio de soporte del departamento de TI según lo percibido por los usuarios Estudio de caso del sector de la industria de servicios en Jeddah. Arabia Saudita. Recuperado el 21 de 09 de 2019, de <https://pdfs.semanticscholar.org/46bb/8f3d5c0c2eb244df5013d70f3d651fd1683d.pdf>
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. Cuarta edición). Colombia: Santini.
- Cuatrecas, L. (2014). *Gestion Integral de la Calidad* (5ta ed., Vol. 5° edición). Barcelona , España: Profit Editorial.
- El País. (04 de 12 de 2017). Casi 7,5 millones de adultos pasan hambre en la UE. España. Recuperado el 08 de 09 de 2019, de https://elpais.com/elpais/2017/11/30/planeta_futuro/1512067960_941654.html
- Espinoza, C. (2016). *Satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la escuela académico profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán –Pimentel*. Chiclayo, Perú.
- FAO. (13 de Febrero de 2016). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura* . Obtenido de <http://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/277543/>
- FAO. (11 de 09 de 2018). El hambre en el mundo sigue aumentando, advierte un nuevo informe de la ONU. Roma. Recuperado el 08 de 09 de 2019, de <http://www.fao.org/news/story/es/item/1152167/icode/>
- Gonzales, R. (2016). *Calidad de servicios y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera arbolito S.A.C*. Chiclayo.
- Gorgas, J., Cardiel, N., & Zamorano, J. (2011). *Estadística Básica* (Vol. 2°). España, Madrid.
- Grande Esteban, I. (2014). *Marketing de los servicios*. España: ESIC.
- Hernández, S., Baptista, C., & Fernández, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.

- Herrera Carrión, F., & Tineo Machado, J. (2018). *El Programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz*. Chiclayo.
- Instituto Nacional de la Calidad. (2014). *Gestión de la Calidad Normalización, Certificación y Acreditación*. Argentina. Obtenido de http://www.eis.unl.edu.ar/z/adjuntos/907/AP6_Normalizacion.pdf
- INSTITUTO NACIONAL DE SALUD. (26 de 09 de 2019). *Centro Nacional de Alimentación y Nutrición*. Obtenido de <https://web.ins.gob.pe/es/alimentacion-y-nutricion/acerca-de-cenan/presentacion>
- Kipchirhir, H. (Enero de 2018). *Efectos de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes en las bibliotecas de Kenia utilizando el modelo Servperf: caso de la Universidad de St Pauls en Kenia*. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/af73/72399be7eaa3eb24f6d83c49f36ab2c78199.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principios del Marketing* (Vol. XII). México: Pearson Educación.
- La Industria. (25 de 03 de 2019). *La Industria*. Recuperado el 24 de 09 de 2019, de <http://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1553635463-ferrenafe-lidera-las-cifras-en-desnutricion-cronica-y-anemia>
- La República. (20 de 08 de 2017). *Alumnos se intoxicaron por ingerir alimentos en mal estado*, pág. 1.
- La República. (16 de Julio de 2018). *Intoxicación por consumo de producto de Qaliwarma*, pág. 1.
- MEF. (2019). *Sistema de Gestión presupuestal*. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 09 de 10 de 2019, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/anexos/Anexo_2_clasificador_Gastos_RD003_2019EF5001.pdf
- MIDIS. (2014). *Evaluación del proceso de compra para el programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma*. Lima.
- MIDIS. (2018). *Informe de Evaluación final*. Lima.
- MINEDU. (17 de Julio de 2003). *Ministerio de Educación*. Recuperado el 10 de 10 de 2019, de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
















- MINEDUC. (18 de Julio de 2016). *Ministerio de Educación Ecuador* . Obtenido de <https://educacion.gob.ec/programa-de-alimentacion-escolar/>
- Monttley, J., & Ronaldo, G. (12 de Febrero de 2015). *Que es la calidad* . Madrid, España.
- Nguyen, K. (2016). *Análisis factorial de los servicios sobre satisfacción del cliente. Estudio de caso.* (U. I-Shou, Productor) Obtenido de <http://ir.lib.isu.edu.tw/retrieve/105023/isu-106-isu10321106g-1.pdf>
- QALI WARMA. (25 de 09 de 2019). *PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA*. Recuperado el 25 de 09 de 2019, de <https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>
- Sagástegui, O. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios del programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito Caceres del Perú, 2018*. Chimbote.
- San Miguel, P. A. (2019). *Calidad* (Tercera edición ed., Vol. 3). Madrid , España: Ediciones Paraninfo, SA.
- Sánchez Pérez, C. (2016). *Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales*.
- Tsegaye, M. (2017). *Los efectos de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente: el caso de Ethiopian Airlines Cargo Import.* (U. A. Ababa, Productor) Recuperado el 10 de 2019, de <http://etd.aau.edu.et/bitstream/handle/123456789/14391/Million%20Tsegaye.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidade Nove de julho. (02 de Agosto de 2011). *Revista Brasileira de Marketing*. (C. R. Acevedo, Ed.) *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*, 10, 146-162.
- Vargas, L. (2018). *Satisfacción laboral y percepción de la calidad del servicio educativo brindado a las alumnas del quinto año de secundaria de la institución educativa "Sara A. Bullón" de Lambayeque durante el año 2017*. Lambayeque.
- Zuleta, D., Clemenza, C., & Araujo, R. (2014). *Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la facultad de ciencias económicas y sociales. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 212-227.











ANEXOS

Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica

FORMULACIÓN	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
¿De que manera la calidad de servicio del proveedor se relaciona con la satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwama en las Instituciones Educativas de Lambayeque?	La calidad de servicio del proveedor se relacionará positivamente con la satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwama en las Instituciones Educativas de Lambayeque.	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio que brinda el proveedor y la satisfacción de los usuarios pertenecientes a las Instituciones Educativas de Lambayeque.	V1 Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Diseño: No experimental – Descriptiva – correlacional Población: 70 Instituciones Educativas Muestra: 70 Miembros CAE Técnicas: Encuestas Métodos de análisis de investigación: estadística descriptiva y el paquete estadístico SPSS.
				Capacidad de respuesta	
				Fiabilidad	
				Empatía	
		Objetivo específicos 1. Explicar la relación existente entre dimensión de elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios 2. Explicar la relación existente entre dimensión de capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios 3. Explicar la relación existente entre la dimensión de fiabilidad con la satisfacción de los usuarios; Determinar la relación existente entre dimensión de empatía con la satisfacción de los usuarios en modalidad 4. Explicar la relación existente entre dimensión de seguridad con la satisfacción de los usuarios	V2 Satisfacción de los usuarios	Rendimiento percibido	
				Expectativas	
				Satisfacción	

Instrumento de medición de la variable de calidad de servicio

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO					
Institución Educativa:			Tipo de Servicio :		
Ítem :			Fecha: ____ / ____ / 2019		
Encuestado:			Cargo del Encuestado:		
Como parte de la investigación se le pide responder este cuestionario, brindando punto de vista de acuerdo al servicio brindado. La encuesta consta de 22 preguntas, que serán respondidas una sola vez. Indique con una "X" la respuesta que considera adecuada. ¡Gracias anticipadas!	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
1. Considera que las condiciones del vehículo de reparto de las raciones son las adecuadas para este tipo de servicio.					
2. Se evidencia limpieza del vehículo de transporte					
3. La presentación del personal de transporte es adecuado (cofia y chaleco).					
4. El vehículo de reparto de raciones lo identifica inmediatamente.					
5. Se evidencian limpieza en las jabas que distribuyen el producto de panificación.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6. Se respeta el horario de entrega a la institución.					
7. El cumplimiento de la hora y fecha programada para la entrega de las raciones, es eficiente.					
8. La rapidez con que se atendieron los requerimientos y/o quejas (si fuera el caso), está de acuerdo a lo esperado por su institución.					
9. Se respondió la gestión del requerimiento y /o queja en el plazo adecuado					
FIABILIDAD					
10. La atención que brindó el conductor al momento de entregar las raciones, fue excelente.					
11. El personal que transporta las raciones del programa Qaliwarma le trasmite alto grado de confianza.					
12. La información que recibe sobre la gestión de residuos sólidos por parte del proveedor, le resulta de gran utilidad.					

13. La información sobre higiene y salud por parte del proveedor, le resulta de gran utilidad.					
EMPATÍA					
14. El trato del personal de entrega de raciones del programa Qaliwarma, es excelente.					
15. La atención personalizada que brinda el personal de entrega de raciones del programa Qaliwarma nos deja siempre satisfecho.					
16. El personal de transporte le informa de forma clara y precisa sobre el servicio y el correcto llenado de las actas de entrega de raciones					
17. El personal se esmera por brindarle una atención de calidad, cada día.					
5. SEGURIDAD					
18. El servicio brindado cumple con los siguientes criterios de calidad. Existe una buena protección, los envases limpios y buenos sellados.					
19. Aceptaría la invitación del proveedor para visitar su planta y verificar las condiciones en las que produce los productos de panificación.					
20. El personal del proveedor siempre le proporciona el Acta de entrega de raciones con copia CAE, al culminar la semana.					
21. Usted confía en el personal de transporte, influenciado por el comportamiento que este muestra al cumplir con su servicio.					
22. El proveedor le inspira seguridad, para comunicarse directamente con el ante cualquier inconveniente sobre las raciones					
TOTAL					
Nombre del Encuestador:	Firma:				
Br. Rosmeri Mariana Coronado Ramirez					

Instrumento de medición sobre la variable satisfacción de los usuarios

Estimado usuario(a), estoy interesada en conocer su opinión acerca de cómo visualiza el servicio que se le brinda por parte del programa Qali Warma. Marque con un (x) en el recuadro que considere pertinente, sus respuestas son totalmente confidenciales. Se le agradece su opinión.

1. ¿Percibe que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es seguro?
 Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho
2. ¿Percibe que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ofrece un servicio confiable, accesible y saludable?
 Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho
3. ¿Considera que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ha tenido mejoras en el servicio?
 Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho
4. ¿Considera que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se compromete a innovar en el servicio brindado?
 Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho
5. ¿El servicio ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se adapta a sus expectativas?
 Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho
6. ¿Tiene inconvenientes o algún problema con el servicio ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?
 Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho
7. ¿Las raciones brindadas Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, le inspira confianza, seguridad para ser consumido?
 Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho
8. ¿El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en representación de sus proveedores muestran sus instalaciones en buenas condiciones?
 Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho

Validación del instrumento

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN :

Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en las Instituciones Educativas de Lambayeque.

II. DATOS DEL EXPERTO

1. **APELLIDO Y NOMBRE** :
2. **GRADO ACADÉMICO** :
3. **EMAIL PARA REFERENCIAS** :

III. EVALUACIÓN

N°	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.					
2	Las preguntas reflejan claramente el objetivo general detallado.					
3	Las preguntas siguen un orden lógico.					
4	Está expresado en conductas observables objetivas.					
5	Las preguntas o ítems miden a cada variable.					
6	Las preguntas o ítems cubren cada indicador.					
7	En general está basada en aspectos teóricos científicos.					
8	Las escalas planteadas en cada ítem o pregunta denotan conocimiento.					
9	Es completamente adecuado para valorar todos los aspectos del tema.					
10	En general considera que es útil y adecuada para la investigación					
TOTAL						

Observaciones o comentarios:

.....

Firma del Experto: _____

Dni: _____

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN :

Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en las Instituciones Educativas de Lambayeque.

II. DATOS DEL EXPERTO

1. APELLIDO Y NOMBRE :
2. GRADO ACADÉMICO :
3. EMAIL PARA REFERENCIAS :

Benavides Campos Brimaldo
Magister en Investigación y docencia,
Universidad Pedro Ruiz Gallo.

III. EVALUACIÓN

N°	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.				X	
2	Las preguntas reflejan claramente el objetivo general detallado.					X
3	Las preguntas siguen un orden lógico.					X
4	Está expresado en conductas observables objetivas.					X
5	Las preguntas o ítems miden a cada variable.				X	
6	Las preguntas o ítems cubren cada indicador.					X
7	En general está basada en aspectos teóricos científicos.					X
8	Las escalas planteadas en cada ítem o pregunta denotan conocimiento.				X	
9	Es completamente adecuado para valorar todos los aspectos del tema.					X
10	En general considera que es útil y adecuada para la investigación					X
TOTAL						X

Observaciones o comentarios:

.....

Firma del Experto: 

Dni : 16524905

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN :

Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en las Instituciones Educativas de Lambayeque.

II. DATOS DEL EXPERTO

1. APELLIDO Y NOMBRE : Christian Dios Castillo
 2. GRADO ACADÉMICO : Doctor en Administración
 3. EMAIL PARA REFERENCIAS : cdiosc@uevvirtual.edu.pe

III. EVALUACIÓN

N°	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.					X
2	Las preguntas reflejan claramente el objetivo general detallado.					X
3	Las preguntas siguen un orden lógico.					X
4	Está expresado en conductas observables objetivas.					X
5	Las preguntas o ítems miden a cada variable.				X	
6	Las preguntas o ítems cubren cada indicador.					X
7	En general está basada en aspectos teóricos científicos.					X
8	Las escalas planteadas en cada ítem o pregunta denotan conocimiento.				X	
9	Es completamente adecuado para valorar todos los aspectos del tema.					X
10	En general considera que es útil y adecuada para la investigación					X
TOTAL						X

Observaciones o comentarios:

Tener en consideración los factores que influyen en el entrevistado.

Firma del Experto: 
 Dni : 78139166

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN :

Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en las Instituciones Educativas de Lambayeque.

II. DATOS DEL EXPERTO

1. APELLIDO Y NOMBRE :
 2. GRADO ACADÉMICO :
 3. EMAIL PARA REFERENCIAS :

Pascu Merino Jorge Luis
 Mg. Gestión Pública
 ecc.jorg.pasco@hotmail.com

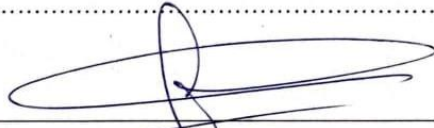
III. EVALUACIÓN

N°	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.				X	
2	Las preguntas reflejan claramente el objetivo general detallado.					X
3	Las preguntas siguen un orden lógico.				X	
4	Está expresado en conductas observables objetivas.					X
5	Las preguntas o ítems miden a cada variable.				X	
6	Las preguntas o ítems cubren cada indicador.					X
7	En general está basada en aspectos teóricos científicos.					X
8	Las escalas planteadas en cada ítem o pregunta denotan conocimiento.					X
9	Es completamente adecuado para valorar todos los aspectos del tema.					X
10	En general considera que es útil y adecuada para la investigación					X
TOTAL					X	

Observaciones o comentarios:

Firma del Experto: _____

Dni : _____


 16728183

Autorización para el desarrollo de la tesis



**CENTRO DE PROCESAMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE ALIMENTOS
E.I.R.L.**

Km. 3 Fundo San Manuel – Sect. Las Pampas – Carr. San José – Lambayeque.

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Chiclayo, 28 de octubre del 2019

Señor (a):

**Dra. Mercedes Collazos Alarcón
Directora de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo – Filial Chiclayo**

Asunto:

**ACEPTAR A LA MAESTRANTE EN NUESTRA EMPRESA PARA EL
DESARROLLO DE SU TESIS**

Es grato poder dirigirme a Ud. Para saludarlo muy cordialmente y mediante la presente manifestarle que se acepta a la Maestrante Rosmeri Mariana Coronado Ramirez, quien es Alumna de la Escuela de GESTION PÚBLICA, de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Chiclayo, para que desarrolle su Proyecto de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO DEL PROVEEDOR Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS PERTENECIENTES AL PROGRAMA QALIWARMA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LAMBAYEQUE", en nuestra representada.

Sin otro en particular me suscribo de Ud.


CONSORCIO CENTRO DE PROCESAMIENTO
Benjamín Muñoz Aserjo
REPRESENTANTE COMUN

Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: CORONADO RAMIREZ ROSMERI MARIANA
D.N.I. : 71530378
Domicilio : Manzana M Lote 11 Urbanización Las Palmas -
Chiclayo
Teléfono : Fijo : Móvil :941148151
E-mail : romacora_1611@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :
.....

Escuela :
.....

Carrera :
.....

Título :
.....

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión pública

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Coronado Ramirez Rosmeri Mariana

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIO DEL PROVEEDOR Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
PERTENECIENTES AL PROGRAMA QALIWARMA EN LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS DE LAMBAYEQUE.

Año de publicación : 2020

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

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo
mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :18-02-2020

Acta de aprobación de originalidad de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Chero Zurita Juan Carlos, docente de la Escuela de Posgrado, del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor de la tesis titulada:

“Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en las Instituciones Educativas de Lambayeque”, de la estudiante Coronado Ramirez Rosmeri Mariana, constato que la investigación tiene un índice de similitud 12% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

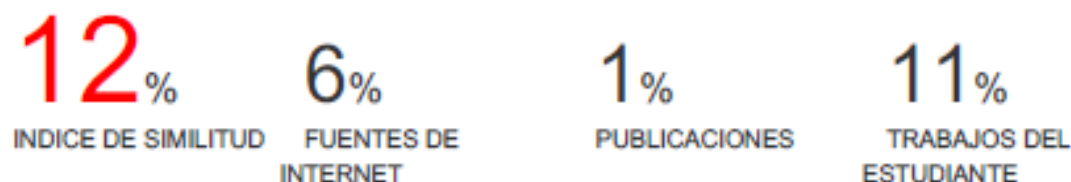
Chiclayo, 19 de febrero del 2020

Mg. Juan Carlos Chero Zurita
DNI N°: 16689094

Reporte turnitin

Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qaliwarma en las Instituciones Educativas de Lambayeque

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.survio.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CORONADO RAMIREZ ROSMERI MARIANA

INFORME TITULADO:

**“CALIDAD DE SERVICIO DEL PROVEEDOR Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
PERTENECIENTES AL PROGRAMA QALIWARMA EN LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS DE LAMBAYEQUE”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: **11 DE ENERO DE 2020.**

NOTA O MENCIÓN: **APROBAR POR UNANIMIDAD**


FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO