



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y
satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa N° 184,
Mórrope, Lambayeque**

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

AUTORA:

Davila Tavera, Nataly Eleny (ORCID: 0000-0003-2926-2891)

ASESOR:

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000 0001 5657 0799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Nataly Eleny

Agradecimiento

Quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes. A mis padres por todo su amor, comprensión y apoyo, pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido.

Nataly Eleny

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo de estudio y Diseño de investigación.....	15
2.1.1. Tipo de investigación	15
2.1.2. Diseño de investigación	15
2.2. Variables y Operacionalización de variables	15
2.2.1. Variables.....	15
2.2.2. Operacionalización de variables.....	16
2.3. Población y Muestra.....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	18
2.5. Procedimiento.....	20
2.6. Métodos de análisis	20
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables – Variable 1	16
Tabla 2 Cuadro de operacionalización de variables – Variable 2	17
Tabla 3 Población.....	18
Tabla 4 Muestra.....	18
Tabla 5 Dimensión del Componente alimentario	22
Tabla 6 Dimensiones Componente educativo.....	22
Tabla 7 Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	23
Tabla 8 Confianza.....	23
Tabla 9 Valor percibido.....	23
Tabla 10 Expectativas.....	24
Tabla 11 Calidad técnica y funcional.....	24
Tabla 12 Satisfacción de los Usuarios	24
Tabla 13 Correlación PNAE Qali Warma y Satisfacción de los usuarios	26
Tabla 14 Estructura Ficha N° 01	46
Tabla 15 Baremo General	46
Tabla 16 Alfa de Cronbach.....	46
Tabla 17 Estructura Ficha N° 02	48
Tabla 18 Baremo general	48
Tabla 19 Alfa de Cronbach.....	49

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de relación entre variables	15
Figura 2 Diagrama de Dispersión entre Puntajes alcanzados por las variables.....	25

Resumen

La presente investigación fue desarrollada en un contexto donde los estudiantes han tenido que estar dotados de una alimentación de calidad, con la finalidad de optimizar su desempeño académico y rendimiento escolar. Planteándose como objetivo general, determinar el nivel de relación que existe entre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa N° 184, Mórrope, Lambayeque. Y como tipo de investigación, el correlacional, con diseño no experimental, habiendo considerado un tamaño muestral de 20 padres de familia, aplicando como instrumentos de recolección de datos las fichas bibliográficas, fichas textuales y el cuestionario. Lográndose hallar que el 75% de los encuestados, clasificaron como insuficiente, el nivel del programa Qali Warma, en la Institución Educativa N° 184, al igual que su dimensión componente alimentario y en el caso del componente educativo en un 80%. En tanto que la variable satisfacción de los usuarios, reportó un nivel de disconforme para el 80% de padres, mientras que similar calificativo recibieron las dimensiones confianza (75%), valor percibido (70%), expectativas (75%) y calidad técnica y funcional (80%). Finalmente se probó la relación entre las variables vía el Rho de Spearman de 0.94.

Palabras Claves: Alimentación, Qali, Warma, satisfacción, usuarios

Abstract

This research was developed in a context where students have had to be endowed with a quality diet, in order to optimize their academic performance and school performance. Taking as a general objective, determine the level of relationship that exists between the National School Food Program Qali Warma and the satisfaction of the users in the Educational Institution No. 184, Mórrope, Lambayeque. And as a type of research, the correlational, with a non-experimental design, having considered a sample size of 20 parents, applying bibliographic records, textual records and the questionnaire as data collection instruments. Being able to find that 75% of the respondents classified as insufficient, the level of the Qali Warma program, in Educational Institution No. 184, as well as its food component dimension and in the case of the educational component, 80%. While the user satisfaction variable reported a level of dissatisfaction for 80% of parents, while the dimensions of trust (75%), perceived value (70%), expectations (75%) and technical quality received a similar qualification. and functional (80%). Finally, the relationship between the variables was tested via Spearman's Rho of 0.94

Keywords: Feeding, Qali Warma, satisfaction, users