



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021**

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

AUTOR:

Chávez Rivera, Ronald Eduardo (ORCID: 0000-0003-1440-9379)

ASESOR:

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por darme la vida y dotarme de fortaleza y perseverancia.

A la memoria de mi señor padre Alejandro Florentino Chávez Falcón y a mi señora madre abuela Lucia Falcón Jara quienes en vida me guiaron por el buen camino, inculcándome disciplinas y valores, convirtiéndose en el motivo principal para culminar el presente trabajo. Quienes en vida y bajo sus formas me enseñaron a pescar y no tan solo recibir el pescado. Muchas gracias por todo.

A mi madre Sunilda Rivera por ser modelo de esfuerzo y sacrificio, quien siempre creyó en mí, alentándome a cumplir mis objetivos de vida.

A mi esposa Geraldine Mantari por su paciencia y amor. A mis hijas Luana y Antonella quienes son mis motivos de ser y fuerza que necesito para seguir adelante.

A mis hermanos Henry, Randy, Harold y Jessica, por sus consejos y buenos deseos de superación.

Agradecimiento

Eterno agradecimiento por su apoyo constante al profesor Dr. Ulises Córdova García, quien en calidad de asesor me brindó aprendizajes invaluableles como profesional y persona que servirán para toda mi vida.

A todos los profesores de la maestría, por su disponibilidad y enseñanzas.

A la directora Carmen Gloria Yactayo Cama, por brindarme el espacio de su Institución Educativa y parte de su tiempo de emprender y desarrollar el trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1.	Ficha técnica del instrumento: Calidad de servicio y satisfacción	23
Tabla 2.	Resultados de opinión de Expertos de los instrumentos: Calidad de servicio y satisfacción	24
Tabla 3.	Intervalo y categoría de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach	24
Tabla 4.	Confiabilidad de las variables de estudio	25
Tabla 5.	Frecuencias descriptivas de la variable independiente: Calidad de servicio y sus dimensiones	27
Tabla 6.	Frecuencias descriptivas de la variable dependiente: Satisfacción y sus dimensiones	28
Tabla 7.	Prueba de regresión logística ordinal de hipótesis general	29
Tabla 8.	Prueba de regresión logística ordinal de hipótesis específica 1	30
Tabla 9.	Prueba de regresión logística ordinal de hipótesis específica 2	31
Tabla 10.	Prueba de regresión logística ordinal de hipótesis específica 3	32

	Página
Índice de figuras	
Figura 1. Modelo de Cogestión del PNAEQW	16
Figura 2. Ubicación geográfica de la IE N°20190 República de Chile	20
Figura 3. Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones	27
Figura 4. Niveles de la variable satisfacción y sus dimensiones	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

La metodología fue de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de nivel descriptivo, explicativo-causal, paradigma positivista, corte transversal, tipo básico. El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, la muestra fue 238 padres, se empleó encuestas cuyos instrumentos se realizó por cuestionarios de 22 ítems por variable, cuya validación se dio por el juicio de expertos, la confiabilidad se logró mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.975 y 0.960 para la variable calidad de servicio y satisfacción, respectivamente. La información recabada se obtuvo por medios informáticos.

Según los datos estadísticos, la calidad de servicio tuvo un nivel adecuado con 60.9%, mientras que la satisfacción presentó un nivel poco satisfecho con 41.6%. En mención a la prueba logística ordinal, la calidad de servicio incidió en un 50.5% en la satisfacción de los padres de familia, según el resultado del índice de Nagelkerke. Los resultados entre las variables indicaron que, existe relación significativa (Sig.=0,000).

Concluyendo que la calidad de servicio y sus dimensiones incidieron en la satisfacción de los padres de familia.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, alimentación

ABSTRACT

The present of investigation had as general objective: To determine the incidence of the quality of the parents' satisfaction of the National Program School Feeding Qali Warma at the Educational Institution N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

The methodology of investigation was of quantitative approach and non-experimental design of a descriptive, explanatory-casual level, a positivist paradigm, a cross-sectional, basic type. The sampling used was simple random probabilistic. The sampling was 238 parents, surveys were employed, which instruments were carried on by questionnaires of 22 items per variable, experts gave their validation judgement, reliability was gotten by Cronbach's Alpha coefficient, getting values from 0.975 and 0.960 for the quality of service variable and satisfaction, respectively. The collected information was gotten by computerized means.

According to the statistical data, the quality of service had an adequate level with 60.9%, meanwhile the satisfaction got a low level of satisfaction with 41.6%. In mention of the ordinal logistic test, the quality of service showed 50.5% in the parents' satisfaction, according to the result of the Nagelkerke index. The results of the variables indicated that there's a significant relationship (Sig.= 0,000).

Concluding that the quality of service and its dimensions influence in the satisfaction of parents.

Keywords: Quality of service, satisfaction, food

I. INTRODUCCIÓN

Acerca de la realidad problemática a nivel Internacional en Ecuador, se realizó la evaluación de la calidad de servicio del Programa de Alimentación Escolar (PAE), indicado por el Ministerio de Educación (2016), describiendo muchas irregularidades, originando preocupación frente al funcionamiento y cumplimiento de sus propósitos, consistiendo en la deficiencia de las entregas de los alimentos, abarcando en entregas incompletas, entregas no oportunas, generando malestar en los padres de los usuarios, así como también la ausencia de pluralidad en los alimentos entregados, ocasionaron el rechazo y consecuentemente la no ingesta de los productos por los usuarios. Finalmente, el programa de alimentación escolar careció de inspección, monitoreo y control, durante las asignaciones diarias de los alimentos.

Según el informe de Clodinámica (2019), describió que el PAE de Chile, presentó muchas limitantes en el servicio alimentario, recogiendo las quejas de los usuarios, la cual consideraron al servicio alimentario como no agradable, debido al modo de preparación, a la condimentación, a la calidad deficiente de los productos, al tipo de producto recepcionado. Por otra parte, se generó recelo en los padres de familia, todo ello relatado en los escritos informativos de la Contraloría General de la Republica de Colombia (2019), hallándose múltiples casos de corrupción en el PAE, detectándose distintas irregularidades cuando se ejecuta el servicio alimentario, debido a que faltó un monitoreo apropiado en el desempeño de las fases, significando carencia en el monitoreo constante de los recursos cuando se trata de suministrarlos, administrarlos e implementarlos. En otras provincias de Colombia también se detectaron que los proveedores incumplían sus obligaciones, mencionando que los alimentos asignados para los usuarios no eran distribuidos en toda su cobertura, pese haber sido remunerados por el servicio alimentario prestado, señalando, además que las distribuciones de los alimentos se realizaban en horarios y fechas cuando las instituciones educativas no tenían actividad escolar. En el mismo contexto las quejas por la mala calidad de los alimentos eran constantes, los padres de los usuarios, reportaban continuamente que los alimentos se encontraban en un estado no consumible, con gusanos, cárnicos crudos, por otro lado, también se reportaron

deficiencias, en cuanto a la limpieza de los vehículos que contenían o trasladaban los productos; tanto así que provocó una afectación a la salud de un grupo de usuarios.

Con respecto, al Programa Mundial de Alimentos (PMA, 2017), realizó un estudio a los Programas de Alimentación Escolar de América Latina y El Caribe, informando la insatisfacción de los usuarios beneficiados, de cada programa; Bolivia presentó deficiencia en la calidad de los alimentos, ausencia de lineamientos y capacidad de gestión para el abastecimiento de la atención alimentaria en las Municipalidades, así como también el lugar de recepción de los alimentos en las Instituciones Educativas (IIEE) es precaria; asimismo Ecuador mostró un rechazo de sus usuarios beneficiarios, debido a que el servicio alimentario no consideran los alimentos de la zona, y que dichos productos entregados no responden a las costumbres locales; en relación a la problemática de El Salvador abordó en la atención del servicio, que al no contar con las personas responsables de realizar la preparación en el Centro Educativo, la prestación alimentaria no es aprovechada en su plenitud; por su parte Honduras presentó deficiencias en el abastecimiento continuo de los alimentos durante todo el año escolar, exento de criterios de normas de calidad e inocuidad, la asignación presupuestaria no cubre la ración básica escolar; a su vez en México se informó que el programa brinda productos de mala calidad, debido al cambio de autoridades; finalmente en Nicaragua presentó muchos casos de afectación a la salud, que estuvieron inmerso a la inocuidad de los alimentos, no presentaron condiciones adecuadas de almacenamiento en los Centros Educativos y la atención alimentaria no es definida en base a las necesidades alimenticias de los diferentes grupos de edad.

A nivel Nacional, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (en adelante PNAEQW), fue fundado con Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS el 30 de mayo del 2012, como un programa social adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), siendo su objetivo realizar un servicio alimentario de calidad a los usuarios de las IIEE públicas (Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000094-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, 2021). El siguiente aspecto trata de la investigación del PMA (2017), a los Programas de Alimentación Escolar de América Latina y El Caribe, en la cual determinó que en Perú el PNAEQW, presentó dificultades en relación a la falta de información idónea y situación a la inactividad de algunas instituciones

educativas, y el número total de los usuarios beneficiados, principalmente de las zonas rurales. Deficiencia de la cadena logística del servicio alimentario en zonas alejadas, sobre todo en la Amazonia, por presentar restricciones geográficamente, siendo las vías muy accidentadas. Del mismo modo, los padres de familia de los estudiantes manifestaron su malestar, que el servicio alimentario no es oportuno, y que a veces los productos presentan defectos de calidad, evidenciándose envases de hojalata con abolladuras en la parte externa.

Desde el inicio del PNAEQW, se ha informado varios casos de afectación a la salud de los usuarios, por ingesta de productos en mal estado. Estos acontecimientos sugieren que hay un problema de calidad e inocuidad, del servicio que brinda el PNAEQW, pudiendo originarse en la preparación, almacenamiento o distribución de los alimentos. En el mismo contexto, el diario El Comercio (2018), recopiló a nivel Nacional, múltiples casos de afectación a la salud de estudiantes del nivel inicial y primaria, incluidos los profesores, directores; cuyo motivo fue por la ingesta de los alimentos brindados por el PNAEQW, citando algunos alimentos que presuntamente presentaron mala calidad, y consecuentemente originaron la intoxicación, siendo: pan con hongos, leche en mal estado, avena en presunto estado de descomposición, un anzuelo hallado en una lata de conserva de caballa. En Casma (2013), los padres de familia denunciaron que el desayuno entregado por el PNAEQW, provocó afecciones estomacales en los estudiantes. El Consejo Regional del Colegio de Nutricionistas (2013), elaboró un informe oficial, señalando que los productos del PNAEQW asignados al ámbito de Arequipa son perniciosos para los 87 mil usuarios beneficiarios.

A nivel Local, el diario El Comercio (2018), informó que más de 620 estudiantes del nivel inicial y primaria de las IIEE N° 20190 República de Chile, Centro de Mujeres, Alfonso Ugarte, Nuestra Señora de la Concepción, 023 y Jardín del anexo Arena Alta, todos ubicados en la ciudad de Cañete - Lima; sufrieron una intoxicación, debido al consumo del desayuno otorgado por el PNAEQW, la misma que consistió en huevo duro, pan con sangrecita y compota procesada de fresa y plátano, bajo el marco de la modalidad de raciones, la sintomatología que presentaron los estudiantes fue dolores abdominales, náuseas, vómitos, al lugar de los hechos acudieron los padres de familia preocupados por la salud de sus hijos, así como también se apersonaron

representantes del PNAEQW, y la Ministra de Inclusión y Desarrollo Social que en su momento fue Liliana Rosa, cuyo fin fue contrastar los hechos y agilizar los trámites para que los menores de edad puedan ser atendidos sin contratiempos en los Centros Médicos de la zona, así como realizar muchas diligencias con las distintas autoridades sanitarias, miembros de la UGEL y docentes, por el caso suscitado.

Finalmente, diferentes padres de familia de la IE N°20190 República de Chile manifestaron que el servicio alimentario no es adecuado, como también no es oportuno, y que en varias ocasiones la entrega no era completa de acuerdo a la cantidad de los estudiantes matriculados. Por otro lado, informaron también, que la Institución Educativa no cuenta con la infraestructura adecuada, para albergar todos los alimentos recepcionados, siendo muy pequeña, adicionalmente, la gran mayoría de estudiantes tienen un rechazo hacia la leche sabor fresa, en tal sentido algunos padres de familia indicaron que se encuentran insatisfechos con la atención del PNAEQW.

De acuerdo a lo descrito, concierne al planteamiento del problema general de la investigación: ¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021? Consiguientemente se planteó tres problemas específicos, primero: ¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en el rendimiento percibido de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021?, segundo: ¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en las expectativas de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021?, tercero: ¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en los niveles de satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021?

La presente investigación se justifica teóricamente, en las lecciones o teorías que brindaron soporte a las variables calidad de servicio y satisfacción, de igual manera con los libros impresos como digital, informes, contextos reglamentarios, entre otros.

Con toda esta información recabada, lo que se buscó fue encontrar explicaciones o interpretaciones de la incidencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los padres de familia en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete - Lima, cuyo propósito adicional, sirva de perspectiva a futuro, a otras investigaciones, promoviendo de esta manera la mejora continua del programa a beneficio de sus usuarios. A su vez, la justificación práctica, se recogieron la información de los principales actores, a fin de conocer el sentir de los beneficiarios sobre la calidad de servicio y la satisfacción, asimismo saber cuáles son las relaciones que existen entre las dimensiones y la variable, siendo muy relevante para entender el nivel de aceptación de la investigación. En cuanto a la justificación metodológica, se procuró concretar los propósitos trazados, usando instrumentos como el cuestionario, basado en las dimensiones, indicadores, pasando por un tratamiento de validez y confiabilidad, es así que se aplicó dos cuestionarios en relación a las dos variables de estudio, siendo la calidad de servicio por Cronin y Taylor (1992) y satisfacción por Kotler y Armstrong (2018). De igual manera, abarca la justificación legal, el presente estudio se escuda en las reglamentaciones vertidas de la creación del programa, como el D.S. N° 008-2012-MIDIS, R.M. N°148-2015-MIDIS, R.M. N°283-2017-MIDIS, como también la regulación y cumplimiento de todas sus operaciones amparadas bajo Ley N° 28044, Ley General de Educación.

Con respecto al objetivo general de la presente investigación fue: Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021. Asimismo, se tuvo como primer objetivo específico: Determinar la incidencia de la calidad de servicio en el rendimiento percibido de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021, segundo: Determinar la incidencia de la calidad de servicio en las expectativas de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021, tercero: Determinar la incidencia de la calidad de servicio en los niveles de satisfacción de los padres de

familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

Por otro lado, la hipótesis general: Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021. En el mismo contexto, se detalla las hipótesis específicas, primero: Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en el rendimiento percibido de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021, segundo: Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en las expectativas de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021, tercero: Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en los niveles de satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Habiendo realizado las búsquedas pertinentes a la problemática del presente estudio y sus variables, se indicó los siguientes trabajos previos a nivel internacional, Carmo, Villar, Bicalho, Miguel, Schwartzman y Nogueira (2021), efectuaron en su investigación, cuyo propósito fue describir el servicio proporcionado por el Programa de Alimentación de las escuelas, los resultados fueron la aceptación de los productos en estado natural, contribuyendo a un menú escolar saludable, con alimentos frescos y locales. De la misma forma en la investigación de Taher, Ensaff, y Evans (2020), en la cual examinaron la asociación entre los diferentes tipos de almuerzos consumidos durante los días escolares y la calidad de dieta para los jóvenes del Reino Unido, con los resultados obtenidos concluyeron que los jóvenes entre 15 a 18 años, generalmente consumieron una dieta de mala calidad, como también los jóvenes que realizaban la compra de sus almuerzos al exterior de los centros educativos. A su vez, Ramos, Mogollon, Santur y Cherre (2020), tuvieron por finalidad usar el modelo SERVPERF como herramienta de la calidad de servicio en una Entidad dedicada a la venta alimentaria, para ello emplearon una metodología descriptiva, utilizando como instrumento de trabajo un cuestionario, el cual constó de 20 preguntas dirigidos a los clientes del servicio, siendo un servicio de nivel medio el resultado obteniendo, concluyendo que la Entidad ofrece un servicio que cumple el estándar mínimo, sin embargo necesita estar vigilante en cada proceso de su actividad comercial, a fin de seguir conservando la calidad de su servicio. En su artículo de investigación Menacho, Mallqui, Ibarquen y Córdova (2020), tuvieron como propósito relacionar la calidad del servicio con la imagen corporativa en la oficina de seguros y beneficios económicos – EsSalud del distrito de San Miguel, Lima, Peru, los resultados obtenidos indicaron que la calidad del servicio tuvo una directa y débil relación con la imagen corporativa, concluyendo que la calidad de servicio debe mejorar a fin de obtener una mejor imagen corporativa en los clientes. Por otro lado, Niño, Gamboa y Serrano (2019), en su artículo científico, fue establecer el grado de satisfacción de los usuarios del programa de alimentación de Bucaramanga-Colombia, los resultados fueron, satisfacción de nivel alto respecto a las raciones recepcionadas, cuyos resultados provinieron del nivel socioeconómico bajo y medio bajo, sin embargo se obtuvo que el 25% de usuarios del

nivel socioeconómico medio-medio y medio-alto, arrojaban los productos a los contenedores de residuos sólidos, en tal sentido, concluyeron que el programa de Bucaramanga necesita de una reestructuración, para incrementar la calidad del servicio alimentario.

Asimismo, Park y Choi (2018), en su artículo de investigación, determinó el nivel de implementación de los programas de participación estudiantil en el servicio de alimentos escolares, a fin de identificar también como afecta la percepción y satisfacción de los estudiantes en la asistencia alimentaria del nivel secundaria y preparatoria, su metodología se basó en la percepción de los estudiantes sobre la gestión y la satisfacción con los atributos de calidad del servicio de alimentos escolares, usando para ello cuestionarios, a fin de ser contrastados con el estado de implementación del programa de participación estudiantil en el servicio de alimentos escolares. Con los resultados obtenidos concluyeron que la implementación de la participación estudiantil en el servicio de alimentos escolares podría usarse como una estrategia para progresar la sensación y satisfacción de todos los alumnos. Finalmente, Tsegaye, (2017), estudió el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, usando el modelo SERVQUAL y sus cinco dimensiones. Con sus resultados obtenidos concluyó que las cinco dimensiones de la calidad del servicio tienen una fuerte relación positiva con la satisfacción del cliente.

De la misma manera se tuvo los trabajos previos a nivel nacional, Camacho (2020), realizó un estudio, teniendo como objetivo establecer la influencia de la gestión del programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019. Los resultados obtenidos de ambas variables de estudio, desde la perspectiva de los padres de los usuarios, presentaron un nivel regular (72,5%) para la variable independiente y nivel bueno (50,0%) para la variable dependiente, con dichos resultados, concluyó que la variable independiente contribuye de manera significativa a la variable dependiente de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019. En el estudio realizado por Coronado (2020), determinó la relación que existe entre la calidad de servicio que brinda el proveedor y la satisfacción de los usuarios de los centros de estudio de la ciudad de Lambayeque, en la cual concluyó que la calidad de servicio y sus dimensiones tuvieron relación con la satisfacción de los usuarios

beneficiarios del programa Qali Warma. Por su parte Machaca (2020), tuvo como propósito explicar la satisfacción de los estudiantes beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la Institución Educativa Fe y Alegría 53 de Ate del año escolar 2019, teniendo como resultados que el 23% se sienten satisfechos, y 47% presentó un nivel regular de satisfacción, concluyendo que los estudiantes presentaron una aceptación positiva, en relación a los alimentos que brinda el programa, sin embargo consideraron que deben tener más variantes en los tipos de alimentos que brindan, así como también en la presentación, y en el aspecto sensorial de los alimentos. En tanto, Sagástegui (2019), en su investigación, evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú del año 2018, con sus resultados obtenidos concluyó que los usuarios beneficiarios, mostraron un nivel de satisfacción de 89,06% y 99,62% del nivel totalmente satisfecho. Por su parte, Herrera y Tineo (2018), en su trabajo de investigación evaluó el grado de implicancia existente entre el Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios de Santa Cruz, en función a sus análisis, interpretación y discusión de sus resultados concluyeron que las variables de satisfacción de los beneficiarios y Qali Warma tuvieron un nivel de bajo con 54.83% y un nivel regular con 41.50%, respectivamente, en tal sentido determinaron que entre las variables Qali Warma y satisfacción existe relación positiva, con un nivel de relación de moderada. A su vez, Manrique (2018), realizó una investigación para establecer la relación entre la Gestión de abastecimiento del Programa Qali Warma y la satisfacción de los padres de los beneficiarios, concluyendo que existe una relación entre dichas variables, tanto en la planificación, organización, abastecimiento de alimentos y ejecución del servicio alimentario, con un nivel de confianza de 95%. Finalmente, Nolzco (2017), en su investigación, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016, concluyendo que la calidad de servicio no depende del desempeño laboral.

En cuanto a la definición de Calidad, De La Peña (2014), indicó que es relativo, subjetivo y multifacético, lo que le da diferentes significados (p. 116). Para, Deming, (1989) se traduce en las necesidades futuras de los usuarios, con la finalidad que éstas puedan ser medidas. Solo así se podrá diseñar y fabricar un producto que cumpla las

exigencias del cliente. A su vez, Drucker (1990), definió al término calidad como la obtención de un servicio y de cuánto los clientes están dispuestos a pagar por él (p. 41). Según los autores Evans y Lindsay (2008), manifestaron que la calidad es la adaptación al uso para el cual el producto o servicio fue destinado (p.14). Según, Alcalde (2009), explicó que la calidad es una falta de defectos respecto al cumplimiento de los requisitos de un bien producido, centrándose en cumplir las exigencias de los clientes, incluyendo todas las características importantes que los consumidores necesitan (p. 10).

Por otro lado, Stanton, Etzel, y Walker, (2007), definieron el término de Servicio, como actividades conocidas e intangibles que son el propósito de las transacciones diseñadas para proporcionar satisfacción a los clientes (p. 301). De acuerdo al entendimiento de Duque (2005), definió al servicio como trabajo, actividad o beneficio que satisfacen a un cliente (p. 64). Al referirse de servicio, Kotler y Armstrong (2013), lo definieron como una creación, una ejecución invisible y no siempre resulta en una pertenencia. Su realización corresponde a la adquisición o no, de un producto físico (p. 196). Para los autores Berry, Bennett, y Brown (1989), describieron al servicio como la agrupación de acciones impalpables, determinado a cumplir los requisitos identificados, requiriéndose esfuerzos manufactureros, y que no son trasladados ni guardados, ya que son suministrados de manera directa a los clientes. Finalmente, Evans y Lindsay (2008), indicaron que servicio involucra la respuesta a las exigencias de los consumidores; es decir, debe satisfacer o superar las expectativas de los consumidores. Estas exigencias se traducen en patrones de desempeño y especificaciones idénticas a la normativa de conformidad que dirigirán las acciones productivas (p. 59).

De acuerdo al marco conceptual relacionadas sobre la variable calidad de servicio, se tiene la recopilación de definiciones de varios autores, siendo la participación de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), definiéndola como la magnitud de la diferencia entre las expectativas de los clientes y sus sensaciones, involucrando a su vez el juicio de los clientes en relación a un servicio o producto recibido (pp. 13-15). Por su parte Moreno, Coromoto y Milángela (2016), indicaron que la calidad de servicio se refiere al grado de conformidad de las características del servicio que

coinciden con las expectativas del cliente. (p. 113). Asimismo, Grande (2014), denominó a la calidad de servicio como la expectativa que se tiene de un determinado producto o servicio frente a las percepciones de las mismas. Centrarse en la calidad del servicio conduce claramente a muchos factores para que el consumidor califique lo que compra, dependiendo de contenidos que satisfacen sus necesidades (p. 47). Por su parte, Pizzo (2013), indicó que se trata del hábito que toda Institución desarrolla y práctica, con la intención de interpretar las exigencias y expectativas de los consumidores. A su vez, Cronin y Taylor (1992), manifestaron que se relaciona con la percepción evaluativa del rendimiento de las cualidades del servicio, es lo que el cliente disfruta del servicio prestado. Asimismo, dijeron que se trata de una construcción teórica multifacética que marca la diferencia involucrando a lo anhelado de los clientes y sus sensaciones del bien percibido, y siendo medida como una actitud. (pp. 55-58).

El concepto calidad de servicio, involucra al termino satisfacción y calidad, el cual Deming (1989), consideró que la satisfacción es una categoría predecible de similitud, conveniente a las exigencias del cliente y teniendo intención de los requerimientos del usuario, actuales y al futuro (p.19). En cambio, Render (2015), consideró que los aspectos como, cordialidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, entre otros actúan como complemento para la calidad de servicio (p. 35). Por su parte, Evans et al (2008), indicaron que es complicado reconocer los requerimientos de los consumidores y sus estándares, debido a que cada consumidor es distinto, es así que ellos definieron a la calidad de servicio como una atención personalizada. Asimismo, resaltan que los servicios son intangibles, por el contrario, los productos son tangibles y visibles. La calidad de un producto se logra comparándolo con las especificaciones técnicas de una Entidad, en cambio la medición de la calidad del servicio se realiza comparándola con las expectativas subjetivas y vivencias pasadas de los consumidores (p. 60). Mencionaron también, que las organizaciones están aprendiendo que, para satisfacer a los consumidores, primero deben satisfacer a sus empleados, de esa manera se obtendrá empleados comprometidos con los propósitos de la organización y consecuentemente la calidad de servicio mejorará, y con ello se obtendrá consumidores satisfechos y leales (p. 268).

Por otro lado, Cronin y Taylor, crearon el modelo SERVPERF en 1992, basado en el modelo SERVQUAL, de acuerdo a los autores, SERVPERF sirve para cuantificar la satisfacción de los consumidores de acuerdo a la calidad del servicio recibido, influyendo en la expectativa sobre el desarrollo permanente de la calidad del servicio.

Por su parte Santesmases y Merino (2009), indicó que la escala SERVPERF no incorpora la concepción de expectativas y asegura que cuantificar la calidad de servicio sustentado en las percepciones es más adecuada, los 22 ítems tienen el propósito de cumplir el papel de indicadores de las dimensiones que los consumidores consideran al examinar el servicio (p. 375). Según Cronin y Taylor (1992) al igual que Evans et al (2008), consideraron 05 dimensiones para la calidad de servicio, en relación al enfoque SERVPERF: primero, es Fiabilidad, según Evans et al (2008), manifestaron que se trata de la posibilidad de abastecer lo que la Empresa se comprometió (p.166), por su parte Druker (1990), indicó que es la posibilidad que toda Institución debe tener, la prestación de su servicio debe ser confiable, segura y cuidadosa; incluyendo todos los elementos que permiten a los clientes descubrir el entendimiento y las aptitudes profesionales de la Entidad. En definitiva, fiabilidad implica prestar servicios de manera acertada desde el principio (p. 41), segundo, es Seguridad, de acuerdo a los autores Evans et al (2008), catalogan como la respuesta que tiene la Organización a través de sus trabajadores, así como también la transmisión de confianza a los clientes en la adquisición de un producto o servicio (p.166), según Druker (1990), señaló la reciprocidad que hay entre el cliente y la Organización, siendo éste último el responsable principal de conservar el equilibrio, por ello debe reflejar su preocupación, para dar al cliente una mayor satisfacción (p. 41), tercero, son Elementos tangibles, dicho lo anterior Evans et al (2008), lo relacionaron como a la infraestructura, maquinaria y el aspecto de los operadores, así como también cartillas o letreros informativos (p.166), asimismo Druker (1990), se refirió sobre la invisibilidad del servicio, y el reconocimiento que se le adjudican a la misma cuando se llega a su máxima capacidad productiva, caso contrario se desperdicia en su totalidad, cuarta, es Empatía, Evans et al (2008), lo definieron en la cual la Empresa debe reconocerse asimismo en los clientes, implicando una consideración personalizada al usuario (p.166), igualmente Druker (1990), lo relacionó con el termino de aptitud empresarial,

como la capacidad de toda Institución para brindar a los clientes el cuidado y atención individualizada. Se necesita una dedicación permanente con los consumidores, entendiendo todas sus exigencias específicas. (p. 41), quinto, es la Capacidad de respuesta, finalmente Evans et al (2008), indicaron que se trata de la demostración de la suficiencia empresarial para brindar servicios de manera pertinente (p.166), conjuntamente Druker (1990), calificó como el gesto que se brinda a los consumidores para ayudar y entregar el servicio de forma oportuna; se refiere además lo asequible que implica la empresa para los consumidores (p. 41).

Por otro lado, a las diversas teorías basadas a la variable satisfacción, Schiffman, Lazar y Wisenblit (2010), describieron que la satisfacción del usuario es una percepción individual relacionados a los productos o servicios de sus preferencias. (p.11). Asimismo, Moreno, et al (2016), mencionaron que la satisfacción de los usuarios se logra cuando cumple con sus exigencias, es decir, para satisfacer a los usuarios, necesitamos comprender bien sus expectativas y brindar servicios que cubran sus necesidades. Cuanto mayor sea esta aceptación, mayor será la calidad del servicio y, por tanto, más satisfecho estará el usuario, en tal sentido la satisfacción es la situación final que el usuario alcanza por la aprobación entre las expectativas y las percepciones del desempeño recibido (pp. 111-114). Por otro lado, Torres y Mora (2017), describieron a la experiencia de consumo como una variante importante en la satisfacción, constituyéndose una base para muchas Empresas, la cual buscan generar al cliente conocimientos en cuanto al servicio y producto obtenido, en el marco de sus vivencias, pudiendo ser positivas o negativas. Por su parte, Calva (2009), indicó que el largo proceso de satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, porque no siempre se logra, De hecho, a menudo los resultados son frustrantes. La satisfacción de las necesidades es lo único que conduce a cambios positivos. De igual manera, como viene sucediendo desde tiempos prehistóricos, todo ser humano siempre ha tenido la motivación de buscar su propia satisfacción, marcando su camino de crecimiento (pp. 1-17).

La satisfacción del usuario es la base del sistema de oportunidades de mercado y, si es un organismo nacional, es una gran parte de la imagen y logros de la

organización, es uno de los pilares de cualquier organización, por lo que la satisfacción asegura la vigencia o sostenibilidad de la organización y sus beneficios.

La satisfacción del usuario con el trato recibido se considera una herramienta de observancia, siendo su análisis y apreciación relevantes para el direccionamiento y desempeño de todos los operadores de los servicios sociales, con miras a encontrar una mejor adaptación a los requerimientos de los beneficiarios del sistema.

Por su parte, los autores Kotler y Armstrong (2018), indicaron que la satisfacción es el conjunto de emociones de agrado o rechazo que obtiene un usuario, así como también el rendimiento percibido de un bien o servicio, que cubre con las expectativas del usuario, asimismo, mencionan que la clave para el éxito es diseñar y producir productos que cumplan las expectativas de los usuarios, manifestaron también que es conveniente evaluar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, con el objetivo de rectificar las operaciones productivas o estrategias de servicio (p. 13).

Recogiendo lo dicho por los autores del párrafo anterior se puede interpretar que cuanto mayor sea la brecha entre las expectativas y la productividad, mayor será la insatisfacción del consumidor.

Los autores Kotler y Armstrong (2018), determinaron tres elementos claves para generar la satisfacción en los clientes, primero, el Rendimiento percibido, indicando que es el efecto del sentir del usuario, a partir del instante que adquiere el producto o servicio (p.10), asimismo, Ros (2016), definió como las opiniones que los clientes tienen con respecto al servicio, y también como el grado en que el servicio cumple con su finalidad, segundo, Expectativas, para Kotler y Armstrong (2018), indicaron que es la esperanza que tiene el usuario por conseguir el producto o servicio, sin embargo, producen uno o más efectos planteando cuatro situaciones; el compromiso que realiza la compañía, experiencia de compras anteriores, las críticas del entorno y por último son las promesas ofrecidas por las empresas competidoras (p.10), por su parte, Ros (2016) indicó que se refiere a lo que el usuario espera que suceda en un futuro respecto de un producto o servicio, tercero, los Niveles de satisfacción, para los autores Kotler y Armstrong (2018), establecieron tres niveles siendo; la insatisfacción, refiriéndose que la performance del producto no logra superar las perspectivas; el rendimiento apreciado del producto originado con las perspectivas, y la satisfacción

del rendimiento percatado del producto supera las expectativas (p.10), por otro lado, Ros (2016), lo denominó como la desconfirmación de expectativas, que involucra a la satisfacción del usuario, siendo determinada por la diferencia entre sus percepciones y sus expectativas sobre los atributos del servicio evaluado.

Al referirnos del PNAEQW, es conveniente saber algunas precisiones, es así, que con Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000094-2021-MIDIS/PNAEQW-DE (RDE, 2021) el Programa sustenta sus operaciones en el cumplimiento de la Ley N°28044 y Ley General de Educación. El PNAEQW, ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, según lo dispuesto por la Directiva N°004-2015-MIDIS: Lineamientos para el Desarrollo de SGC en los Programas Sociales del MIDIS, aprobada con R.M. N°148-2015-MIDIS, cuyo propósito es dirigir la organización, elevando la calidad del servicio alimentario en beneficio de sus usuarias/os (p. 3). En el Art. 5 del Manual de Operaciones del PNAEQW, aprobado con Resolución Ministerial N°283-2017-MIDIS (2017), establece los objetivos del PNAEQW: (1) asegurar el servicio alimentario a lo largo del año escolar de los usuarios del programa en el marco de sus características y su lugar de residencia. (2) contribuir a prosperar la atención de los usuarios del programa en clases, promoviendo su asistencia y permanencia. (3) fomentar mejores hábitos de alimentación en los beneficiarios del programa (p. 3).

Con R.D.E. N°D000094-2021-MIDIS/PNAEQW-DE (2021), se establece el Modelo de Cogestión que plantea el PNAEQW, describiéndose que el servicio alimentario se desarrolla en tres (3) etapas: primero, La Planificación del Menú Escolar, segundo, Proceso Compras y Gestión del Servicio Alimentario. La Unidad de Organización de las Prestaciones, conduce la etapa de planificación del menú; la misma que fue aprobada con R.D.E. N°D000222-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, en la etapa de la planificación del menú escolar se establece los productos a adquirir y la preparación del menú escolar, de acuerdo al juicio profesional de los trabajadores del PNAEQW u expertos contratados (p. 11).

Las especificaciones técnicas de los alimentos del PNAEQW aprobada con R.D.E. N°D000288-2020-MIDIS/PNAEQW-DE (2020), son lineamientos que provienen de la normativa nacional e internacional, estableciendo exigencias y pautas a ser

aplicados por el proveedor para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos (p. 2).



Figura 1. Modelo de Cogestión del PNAEQW

Nota: RDE N°D000094-2021-MIDIS/PNAEQW-DE (2021)

Con R.D.E. N°D000395-2020-MIDIS/PNAEQW-DE (2020), se consintió el protocolo de supervisión y liberación de alimentos en los Establecimientos de proveedoras/es del PNAEQW, teniendo como objetivo verificar el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente y las exigencias descritas por el programa, referido a la verificación de las condiciones sanitarias a lo largo de la cadena alimentaria realizado por los proveedores, asegurando también la calidad e inocuidad de los alimentos que se elabora como también los que se almacenan, que posteriormente serán distribuidas a todas las Instituciones Educativas (IIEE) beneficiarias, por ello es conveniente conocer los siguientes conceptos que acontece al PNAEQW, la cual está relacionado a: (a) inocuidad de alimentos, se conceptualiza como la garantía que tienen los alimentos y que no provocarán daño al cliente cuando sean consumidos, (b) alimentos

liberados, son todos los alimentos que han sido evaluados por el personal del PNAEQW, durante la supervisión y liberación de alimentos, siendo el resultado de la evaluación con el calificativo de conforme, (c) evaluación de las características organolépticas de alimentos, es la verificación de las características organolépticas de un alimento (aspecto, sabor, color, olor, textura) mediante los sentidos a un número de muestras representativas de un lote, (d) buenas prácticas de manufactura, es la agrupación de prácticas idóneas, cuya observancia garantiza la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas, (e) proveedores, son las personas naturales o jurídicas, con vínculo contractual con el PNAEQW, los proveedores son los responsables de la adquisición de insumos, materia prima, productos industrializados, elaboración de alimentos, almacenamiento de productos terminados o industrializados, distribución de los alimentos a las IIEE; todas las actividades que desarrolla el proveedor son monitoreadas insitu a través del personal operativo del PNAEQW (pp. 7-12). Por su parte Evans y Lindsay (2008) definieron a la (f) calidad como la conformidad con las especificaciones técnicas (p.14), (g) tablas de alimentos y especificaciones técnicas para la modalidad productos, contienen precisiones de cumplimiento obligatorio para los proveedores del servicio alimentario de la modalidad productos, orientadas a optimizar el gusto e ingesta de los alimentos por parte de los beneficiarios del PNAEQW, (h) modalidad de atención: son las opciones de atención del servicio alimentario que el PNAEQW proporciona a las IIEE. públicas que integran su alcance, teniendo 2 modalidades, siendo raciones y productos (R.D.E. N°D000222-2020-MIDIS/PNAEQW-DE, 2020, pp. 7-10), (i) servicio alimentario, definido por Romero, Riva y Benites (2016), describiendo como la participación de varios actores (personal del PNAEQW, proveedor del PNAEQW, personal de la IIEE y de Entidades públicas), cuya intervención tienen un impacto en la calidad del servicio y en el aprendizaje de los niños, el servicio alimentario busca un correcto balance entre dos tipos de productos perecibles y no perecibles, que a su vez dichos productos tienen que brindar aporte nutricional a beneficio de los usuarios (pp. 36-38).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tuvo un paradigma positivista, según lo establecido por Bernal (2006) quien mencionó que todo entendimiento científico debe encomendarse a la comprobación lógica experimental (p. 42), asimismo, fue de enfoque cuantitativo, porque tuvo un tratamiento de datos, a través de la estadística, con la intención de dar respuesta a la problemática de la investigación, probar la hipótesis formulada, así como también la medición e interpretación de las variables de estudio (Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez 2014, p. 97).

El tipo de investigación fue básica, por que servirá como base o continuación para otros estudios de investigación (Ñaupas et al., 2014, p. 91). El diseño de investigación fue no experimental, observándose las situaciones ya establecidas, es así que la variable independiente se dio y no fue posible manipularlas, al igual que sus efectos, éste tipo de estudio no son inducidas por el investigador tal y como lo mencionaron Hernández y Mendoza (2018, p.176). También fue transversal, debido a que se recogió la información en un momento y tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018, p.176). El estudio fue de tipo descriptivo, eligiendo una determinada situación, con la que fue complementada con múltiples conceptos de la misma, a fin de proyectar lo que se pretendió investigar, siendo el propósito también analizar los datos recolectados (Hernández et al., 2018, p.108). Y explicativo-causal porque el interés fue responder por la causa y efecto de la variable, tal y como lo manifestó Hernández et al., (2018, p.112). De igual manera, el método fue hipotético – deductivo, debido a que se buscó establecer la verdad o falsedad del planteamiento de estudio, conjeturando las conclusiones con los datos recabados (Bernal, 2006, p. 56).

3.2. Variables y operacionalización

Variable

Son las características visuales, conductuales, comportamientos de un objeto, individuo, grupos o instituciones, que representan medidas que cambian a través de una transición progresiva en un tiempo determinado (Bernal, 2006, p. 56).

La variable independiente para el presente trabajo fue calidad de servicio, siendo definida conceptualmente por los autores Cronin y Taylor (1992), en la cual manifestaron que se relaciona con la percepción evaluativa del rendimiento de las cualidades del servicio, es lo que el cliente disfruta del servicio prestado. Asimismo, dijeron que se trata de una construcción teórica multifacética que marca la diferencia involucrando a lo anhelado de los clientes y sus sensaciones del bien percibido, y siendo medida como una actitud. (pp. 55-58). En cuanto a la definición operacional, se relacionó a las 5 dimensiones, tales como: Fiabilidad, Seguridad, elementos tangibles, empatía, y la capacidad de respuesta. Aplicándose un instrumento de 22 ítems (ver anexo 2).

Por otro lado se tuvo como variable dependiente a satisfacción, cuya definición conceptual, se basó según lo manifestado por Kotler y Amstrong (2018), que a su vez indicaron que se trata de un conjunto de emociones de agrado o rechazo que obtiene un usuario, así como también el rendimiento percibido de un bien o servicio, que cubre con las expectativas del usuario, asimismo, mencionan que la clave para el éxito es diseñar y producir productos que cumplan las expectativas de los usuarios, manifestaron también que es conveniente evaluar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, con el objetivo de rectificar las operaciones productivas o estrategias de servicio (p. 13). La definición operacional constó en 3 dimensiones o elementos, tales como: rendimiento percibido, expectativas y los niveles de satisfacción. Aplicándose un instrumento de 22 ítems (ver anexo 2).

Operacionalización

Es un proceso lógico, conceptual y operacional que implica cambiar o descomponer las variables de estudio, a fin de interpretar sus características (Ñaupas et al., 2014, p. 191).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Según Hernández et al. (2018), lo definieron como el conjunto de situaciones que coinciden en una serie de distinciones (p.199). La población de la presente investigación estuvo compuesta por 619 padres de familia de los usuarios del

PNAEQW que estudian en el nivel primaria de la Institución educativa N°20190 República de Chile ubicado en Jirón Tacna 185 – 187 del distrito de San Vicente de Cañete - Lima, perteneciente a la UGEL N°08 Cañete. Los padres de familia viven en los alrededores de la Institución Educativa, son de condición social humilde, cuyo rango de edad oscila entre los 20 a 65 años.

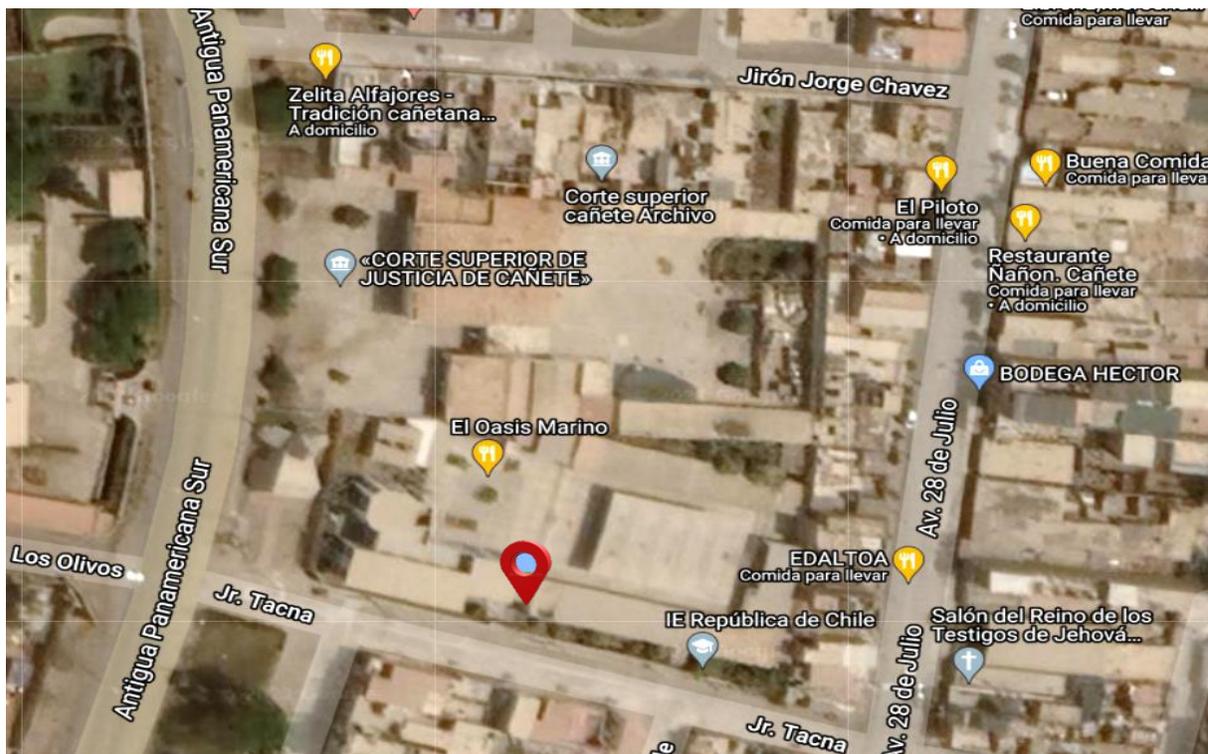


Figura 2. Ubicación geográfica de la Institución Educativa N°20190 República de Chile

Nota: Estadística de la Calidad Educativa (2020)

Criterios de inclusión: Usuarios de la I.E. N°20190 República de Chile regulado en la RDE N°000014-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, padres de familia que conforman el Comité de Alimentación Escolar (CAE), docentes, director y sub director de la I.E. N°20190 República de Chile.

Criterios de exclusión: Usuarios que no se encuentran en la RDE N°D000014-2021 MIDIS/PNAEQW-DE y padres de familia del usuario que por propia voluntad no desean participar, debido a motivos personales.

Muestra:

Es la población de interés, recopilándose datos relevantes, siendo representativa de la población o universo (Hernández et al., 2018, p.196).

Determinación del tamaño de muestra
$n = \frac{z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$

Dónde:

N: Tamaño de la población

σ^2 : Varianza de la Población (o utilizar el estimador de la varianza S2)

e: Error de tolerancia (Error máximo tolerado en la estimación del parámetro)

$z(\alpha/2)$: Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1- α)

Valores:

N=	619
$\sigma^2 = S^2=$	0.50
$\alpha=$	0.05
$z(\alpha/2)=$	1.96
e=	0.05

n ≈ 238
Tamaño de muestra

La muestra estuvo conformada por 238 padres de familia.

Muestreo:

Es el acto de elegir un número de personas u objetos, siendo éstos representativos al grupo que pertenecen, a fin de recoger información relevante y responder a la problemática de estudio (Hernández et al., 2018, p.649). El muestreo empleado fue

probabilístico aleatorio simple, debido a que todos los componentes de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados, cuya obtención fue de manera aleatoria (Hernández et al., 2018, pp.200-205).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Ñaupas et al. (2014) lo conceptualizó como una agrupación de reglas que guían el desarrollo de la investigación, desde la develación de los problemas hasta la experimentación e integración de la hipótesis (p. 135). Asimismo, Sánchez, Reyes y Mejía (2018), lo definieron como medios que sirven al investigador para recabar la información de una realidad basado en su propósito de estudio (p.120). La técnica empleada fue la encuesta mediante los cuales se recolecto toda la información pertinente en una sola vez. (p. 201).

Instrumentos:

Según Hernández et al. (2018) indicó que los instrumentos simbolizan estimaciones visibles de juicios abstractos, precisó también que un instrumento idóneo es el que registra información que realmente representan a las variables de estudio (p.228). Se empleó como instrumento al cuestionario, consistiendo en un listado de preguntas, en relación a las variables de estudio (p.251).

Tabla 1

Ficha técnica del Instrumento

Medición de la variable independiente y dependiente: Calidad de servicio y Satisfacción			
Técnica	Encuesta		
Modalidad	Electrónico (online)		
Instrumento	Cuestionario		
Autora / Año	Beatriz Amanda Manrique La Rosa / 2018		
Adaptado	Ronald Eduardo Chávez Rivera		
Zona de aplicación	Aplicado en la IE. N°20190 República de Chile ubicado en Jirón Tacna 185 – 187 del distrito de San Vicente de Cañete - Lima		
Duración	30 minutos		
Suministro	Individual		
Población	619		
Tamaño de muestra	238		
Muestreo	Probabilístico Aleatorio Simple		
Consta de	22 ítems		
variable independiente	variable dependiente		
Calidad de Servicio	Satisfacción		
Evalúa	5 dimensiones	Evalúa	3 dimensiones
Dimensiones	Fiabilidad, Seguridad, Elementos tangibles, Empatía y Capacidad de respuesta	Dimensiones	Rendimiento percibido, Expectativas y Niveles de satisfacción
Escala de Likert	(1) Nunca, (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre		
Resultado	Inadecuado (22-50) Regular (51-88) Adecuado (89-110)	Resultado	Insatisfecho (22-50) Poco Satisfecho (51-88) Satisfecho (89-110)

Nota: Ficha Técnica adaptada (2021)

Validez

Se sustenta en el grado de medición de la variable de estudio, es decir se logra cuando el instrumento empleado indica la idea abstracta en relación a sus indicadores,

asimismo, que puedan inferir conclusiones a partir de los resultados adquiridos (Hernández et al., 2018, p.229). Se empleó la validez de contenido, fundamentándose en buscar consistencia técnica con el propósito de estudio y el marco teórico, a través del juicio de expertos.

Tabla 2

Resultados de opinión de Expertos de los instrumentos calidad de servicio y satisfacción

Experto	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opinión
1	Dr. Ulises Córdova García	Metodólogo	Suficiente
2	Dr. Genebrardo Mejía Montenegro	Temático	Suficiente
3	Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farías	Temático	Suficiente

Nota: Certificado de validez de juicio de expertos (2021)

Confiabilidad

Referido al grado en que se puede obtener resultados fiables, consistentes, coherentes, iguales, incluso si se aplica repetidamente a la misma muestra (Hernández et al., 2018, p.228). Para identificar el grado de confiabilidad de los instrumentos se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, de acuerdo al modelo de George y Mallery (1995).

Tabla 3

Intervalo y categoría de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach

Intervalo	Categoría
Por debajo de 0.50	No aceptable
De 0.51 a 0.60	Pobre
Entre 0.61 y 0.70	Aceptable
De 0.71 a 0.80	Muy Aceptable
De 0.81 a 0.90	Bueno
De 0.91 a 1.0	Excelente

Nota: George y Mallery (1995)

Se desarrolló un piloto con 20 padres de familia, consecuentemente se obtuvo la siguiente información:

Tabla 4

Confiabilidad de las variables de estudio

Variable	Alfa de Cronbach	N° elementos
Calidad de servicio	0.975	22
Satisfacción	0.960	22

Nota: Análisis estadístico SPSS_V 25 (2021)

De acuerdo a los resultados, el índice de confiabilidad fue de 0.975 y 0.960 para las 2 variables de estudio, calidad de servicio y satisfacción respectivamente. Lo cual indica que el instrumento presentó excelente confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Antes de emprender el presente estudio de investigación me comuniqué con la directora Carmen Gloria Yactayo Cama de la Institución Educativa N°20190 República de Chile, para comentarle sobre la investigación y a su vez solicitarle el permiso respectivo, dándome su venia. Previo al procedimiento de recojo de la información se hizo formal el permiso mediante Carta P. 0166-2021-UCV-VA-EPG-F01/J.

Debido a la coyuntura que actualmente atraviesa nuestro país y todo el mundo (pandemia por el Covid-19), la recopilación de datos fue de manera electrónica, empleándose para ello herramientas informáticas (google forms) generando un link de acceso a las encuestas planteadas, el propósito de la investigación fue determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los padres de familia de los usuarios del PNAEQW, provenientes de la N°20190 República de Chile, a partir de sus percepciones o expectativas, para ello se empleó la técnica de la encuesta usando cuestionarios para las 2 variables de estudio.

Mediante una comunicación continua y asertiva (a través de herramientas informáticas como Whats App, audios, llamadas telefónicas) con la directora de la N°20190 República de Chile, se explicó las instrucciones del desarrollo de las encuestas, enfatizando que la misma sería anónima y confidencial. Con los datos

recabados fueron procesados mediante el software SPSS V25, a fin de conseguir un análisis estadístico y con ello contribuir en la generación de las conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

La finalidad fue procesar los datos recopilados mediante un programa computacional, usándose para la presente investigación el software SPSS V25, que, a través de las 238 encuestas realizadas, valió para ejercer la estadística descriptiva, la cual tuvo como propósito principal de procesar, extraer, sintetizar y examinar la distribución de las puntuaciones recabadas de las variables de estudio y sus dimensiones, a través de tablas, cuadros, gráficos estadísticos. Asimismo, se empleó la estadística inferencial, cuya finalidad fue probar la hipótesis planteada, encontrar la significancia de los resultados estadísticos de la muestra representativa, para así inferirlos a toda la población, de la cual proviene dicha muestra. Posteriormente se usó la regresión logística ordinal para realizar el tratamiento de las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Se contó con la autorización de la Institución Educativa N°20190 República de Chile, para realizar el estudio de investigación. Asimismo, los instrumentos para las 2 variables de estudio, cada una poseen sus respectivas validaciones establecidos por el juicio de expertos. Con respecto a la información recopilada correspondió a la muestra seleccionada según el numeral 3.3 de la presente investigación, que a su vez fue analizada de manera correcta sin adulteraciones, es preciso indicar que la investigación contó también con el consentimiento de los padres de familia de los usuarios para la ejecución de los cuestionarios, la misma que fue establecida a través de la Directora de la Institución Educativa, en esa misma línea se informó a los encuestados que la información proporcionada tiene carácter de confidencialidad, explicando también que el presente estudio será publicado, salvaguardando el anonimato de todos los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 5

Frecuencias descriptivas de la variable independiente: Calidad de servicio y sus dimensiones

Nivel	Calidad de servicio		Fiabilidad		Seguridad		Elementos tangibles		Empatía		Capacidad de respuesta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuado	48	20.2	51	21.4	49	20.6	48	20.2	47	19.7	56	23.5
Regular	45	18.9	81	34.0	41	17.2	51	21.4	32	13.4	52	21.8
Adecuado	145	60.9	106	44.5	148	62.2	139	58.4	159	66.8	130	54.6
Total	238	100	238	100	238	100	238	100	238	100	238	100

Nota: Análisis estadístico SPSS_V 25 (2021)

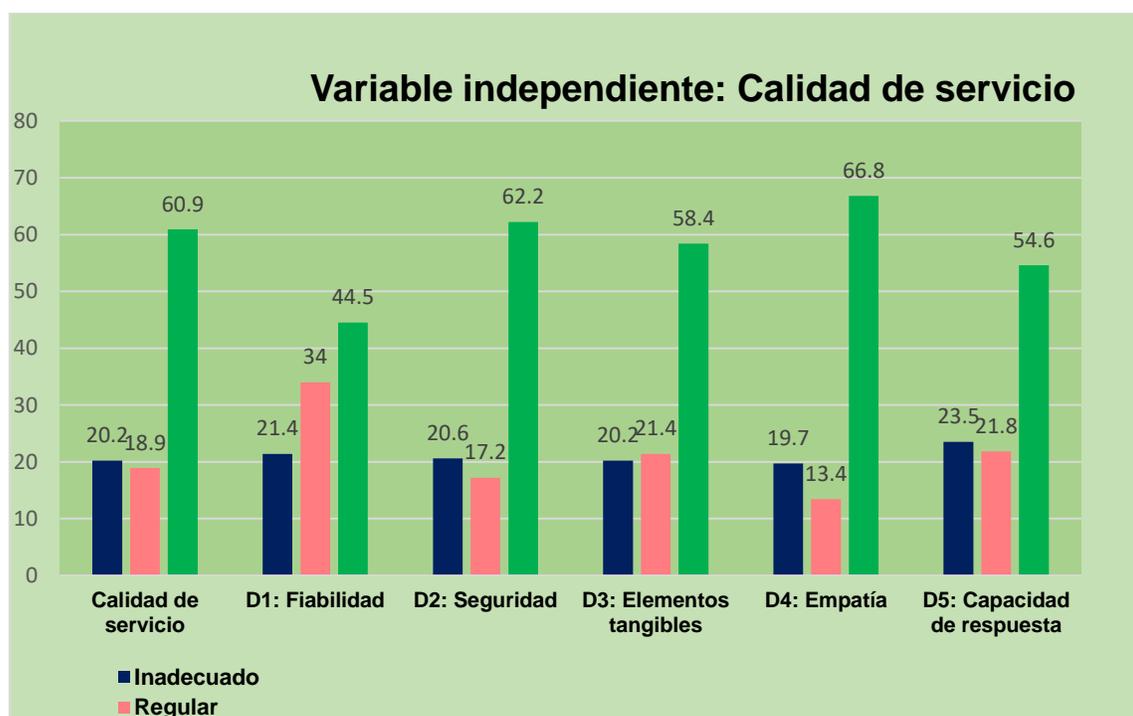


Figura 3. Niveles de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones

De los resultados obtenidos de la tabla 5, se observó una mayor frecuencia en el nivel adecuado para la calidad de servicio obteniendo un 60.9% de los 238 padres de

familia. Con respecto a las dimensiones se visualizó algo parecido, sobresaliendo entre todas las dimensiones a empatía con un 66.8%, seguido de seguridad quien tuvo un 62.2%, continuando con elementos tangibles con 58.4%, por su parte capacidad de respuesta tuvo un 54.6% y con una frecuencia menor fue fiabilidad que arrojó un 44.5%.

Tabla 6

Frecuencias descriptivas de la variable dependiente: Satisfacción y sus dimensiones

Nivel	Satisfacción		Rendimiento Percibido		Expectativa		Niveles de satisfacción	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	54	22.7	50	21.0	82	34.5	47	19.7
Poco satisfecho	99	41.6	37	15.5	87	36.6	115	48.3
Satisfecho	85	35.7	151	63.4	69	29.0	76	31.9
Total	238	100	238	100	238	100	238	100

Nota: Análisis estadístico SPSS_V 25 (2021)

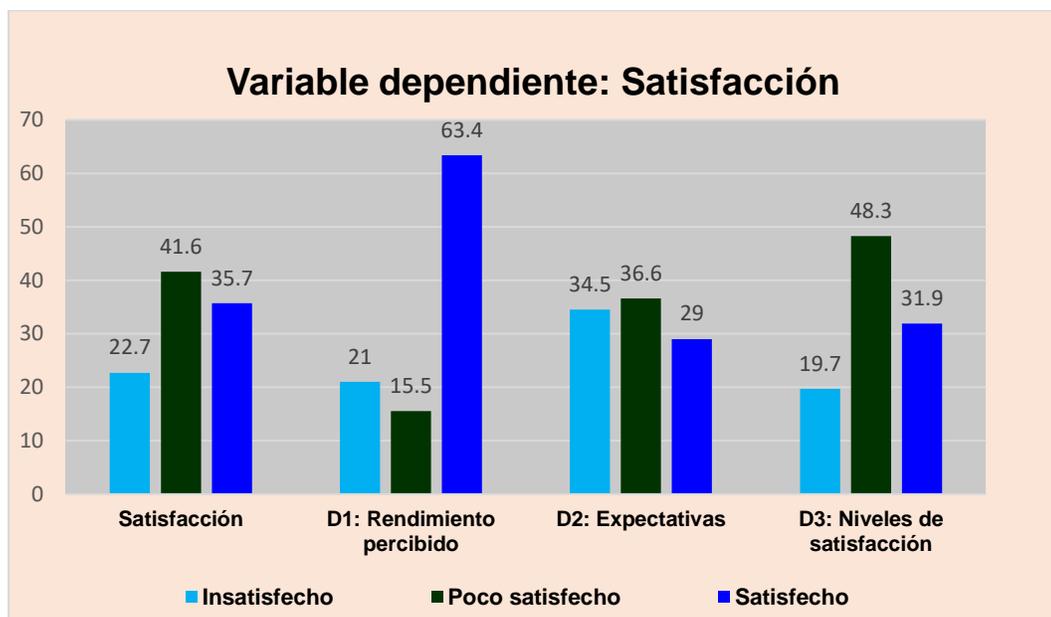


Figura 4. Niveles de la variable Satisfacción y sus dimensiones

De los resultados obtenidos de la tabla 6, se observó una mayor frecuencia en el nivel poco satisfecho para la satisfacción obteniendo un 41.6% de los 238 encuestados. Con

respecto a las dimensiones los resultados fueron fluctuando de nivel, destacando el rendimiento percibido quien tuvo un 63.4% con una categoría de satisfecho, seguido de niveles de satisfacción con un 48.3% con un nivel de poco satisfecho al igual que la dimensión expectativa, pero con una frecuencia menor teniendo un 36.6%.

4.2. Análisis inferencial

Nivel de significancia:

Es de " $\alpha=0.05$ " que corresponde a un nivel de confianza del 95%.

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0.05$, rechazar H_0 ; Si $p_valor \geq 0.05$, aceptar H_0

Hipótesis general

H_0 . No existe incidencia significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

H_1 . Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

Tabla 7

Prueba de regresión logística ordinal de hipótesis general

Información de ajuste de los modelos					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig	Pseudo R-cuadrado
Solo Intersección	162.798				Cox y Snell .445
Final	22.527	140.270	2	.000	Nagelkerke .505
					McFadden .276

Nota: Función de enlace: Logit

De los resultados obtenidos, reflejados en la tabla 7, de acuerdo a la información de ajuste de los modelos, se pudo indicar un nivel de significancia 0.000 menor a 0.05

deduciendo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En cuanto a la prueba logística se observó que es significativa ($\chi^2 = 140.270$; $p < 0.05$). En relación al Pseudo R-cuadrado en el índice de Nagelkerke fue de 0.505 (50.5%), interpretándose que la calidad de servicio incidió en un 50.5% sobre la satisfacción.

Hipótesis específica 1

H0. No existe incidencia significativa de la calidad de servicio en el rendimiento percibido de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

H1. Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en el rendimiento percibido de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

Tabla 8

Prueba de regresión logística ordinal de hipótesis específica 1

Información de ajuste de los modelos					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig	Pseudo R-cuadrado
Solo Intersección	174.667				Cox y Snell .455
Final	30.297	144.370	2	.000	Nagelkerke .544
					McFadden .335

Nota: Función de enlace: Logit

De los resultados obtenidos, reflejados en la tabla 8, de acuerdo a la información de ajuste de los modelos, se pudo indicar un nivel de significancia 0.000 menor a 0.05 deduciendo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En cuanto a la prueba logística se observó que es significativa ($\chi^2 = 144.370$; $p < 0.05$). En relación al Pseudo R-cuadrado en el índice de Nagelkerke fue de 0.544 (54.4%), interpretándose que la calidad de servicio incidió en un 54.4% sobre el rendimiento percibido.

Hipótesis específica 2

H0. No existe incidencia significativa de la calidad de servicio en las expectativas de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

H1. Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en las expectativas de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

Tabla 9

Prueba de regresión logística ordinal de hipótesis específica 2

Información de ajuste de los modelos					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig	Pseudo R-cuadrado
Solo Intersección	114.078				Cox y Snell .316
Final	23.658	90.420	2	.000	Nagelkerke .356 McFadden .174

Nota: Función de enlace: Logit

De los resultados obtenidos, reflejados en la tabla 9, de acuerdo a la información de ajuste de los modelos, se pudo indicar un nivel de significancia 0.000 menor a 0.05 deduciendo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En cuanto a la prueba logística se observó que es significativa ($x^2 = 90.420$; $p < 0.05$). En relación al Pseudo R-cuadrado en el índice de Nagelkerke fue de 0.356 (35.6%), interpretándose que la calidad de servicio incidió en un 35.6% sobre las expectativas.

Hipótesis específica 3

H0. No existe incidencia significativa de la calidad de servicio en los niveles de satisfacción de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

H1. Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en los niveles de satisfacción de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.

Tabla 10

Prueba de regresión logística ordinal de hipótesis específica 3

Información de ajuste de los modelos					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig	Pseudo R-cuadrado
Solo Intersección	188.853				Cox y Snell .512
Final	18.105	170.748	2	.000	Nagelkerke .586
					McFadden .346

Nota: Función de enlace: Logit

De los resultados obtenidos, reflejados en la tabla 10, de acuerdo a la información de ajuste de los modelos, se pudo indicar un nivel de significancia 0.000 menor a 0.05 deduciendo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En cuanto a la prueba logística se observó que es significativa ($\chi^2 = 170.748$; $p < 0.05$). En relación al Pseudo R-cuadrado en el índice de Nagelkerke fue de 0.586 (58.6%), interpretándose que la calidad de servicio incidió en un 58.6% sobre los niveles de satisfacción.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta la hipótesis general, la cual se evidenció en la información de ajuste de los modelos de la prueba logística ordinal que fue significativa ($\chi^2 = 140.270$; $p < 0.05$) evidenciándose que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, de acuerdo al Pseudo R-cuadrado, se obtuvo un índice de Nagelkerke de 0.505, indicando que la calidad de servicio incidió en un 50.5% sobre la satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) en la Institución Educativa (I.E.) N°20190. A su vez la variable independiente tuvo un nivel adecuado con 60.9%, mientras que la variable dependiente presentó un nivel poco satisfecho con 41.6%. La calidad de servicio para que sea aceptado debe reunir múltiples propiedades con la intención de coincidir con los requisitos del usuario consumidor, es así la explicación al nivel adecuado obtenido, de la variable independiente, sobre lo descrito, guardan relación con el estudio de Carmo, Villar, Bicalho, Miguel, Schwartzman y Nogueira (2021), en la que manifestaron que la aceptación de la calidad de servicio del programa de alimentación de su país se basó en el tipo y estado de los alimentos entregados, primando el modo natural, frescura de los alimentos, acompañado de una alimentación sana.

En cuanto al nivel de poco satisfecho que presentó la variable dependiente, se puede relacionar con la diversificación de exigencias de la unidad muestral; en tal sentido el PNAEQW tendría que adoptar ciertas medidas para producir un producto o servicio homogéneo, que sea del agrado para todos sus beneficiarios, sobre lo mencionado se puede relacionar por lo argumentado en el estudio de Niño, Gamboa y Serrano (2019), la cual indicaron en su estudio que la mayor satisfacción de los alimentos recepcionados del programa de alimentación de su país vino de los usuarios del estrato socioeconómico bajo y medio bajo. Finalmente, todo lo anterior se sustenta en la argumentación brindada por Cronin y Taylor (1992), quienes refirieron a la calidad de servicio como una percepción evaluativa, de una medición de lo que se ofrece, de la aceptación y disfrute de los usuarios en relación a un bien o servicio adquirido. Por su parte Kotler y Armstrong (2018), mencionaron que para lograr la satisfacción de los usuarios deben diseñar y producir productos que cumplan las expectativas y la

satisfacción de éstos, asimismo, manifestaron que es pertinente evaluar la satisfacción de los usuarios, con el propósito de alinear las operaciones productivas.

Respecto a la hipótesis específica 1, la cual se evidenció en la información de ajuste de los modelos de la prueba logística ordinal que fue significativa ($\chi^2 = 144.370$; $p < 0.05$) evidenciándose que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, de acuerdo al Pseudo R-cuadrado, se obtuvo un índice de Nagelkerke de 0.544, indicando que la calidad de servicio incidió en un 54.4% sobre el rendimiento percibido de los padres de familia del PNAEQW en la Institución Educativa N°20190. Asimismo, la variable independiente tuvo un nivel adecuado con 60.9%, mientras que la dimensión rendimiento percibido presentó un nivel satisfecho con 63.4%.

En cuanto al nivel de satisfecho para la primera dimensión rendimiento percibido se interpreta como la respuesta mayoritaria y aceptación de los padres de familia frente a los indicadores descritos en el Anexo 2 y la información recabada en el instrumento del Anexo 3 relacionadas a las propiedades sensoriales del alimento, así como también de las condiciones de lugar de entrega de los alimentos del PNAEQW, evidentemente el resultado obtenido actúa como una sinergia, con la participación del programa brindando productos de calidad y de gran aceptación complementándose con las instalaciones favorables que brinda la Institución Educativa en la cual se conlleva la recepción y entrega de los alimentos, dichos resultados se confrontan y se relacionan con los recabados por Sagastegui (2019), quien obtuvo un nivel de totalmente satisfecho, para su primera y tercera dimensión, concluyendo en su investigación que los usuarios del PNAEQW del distrito de Cáceres a nivel de dimensiones se encuentran totalmente satisfechos; esto nos indicaría que en la Institución Educativa N°20190 se estarían logrando de forma positiva las exigencias de los padres de familia, según el reporte obtenido. En ese sentido y desde el punto de vista de los autores Kotler y Armstrong (2018), describieron al rendimiento percibido como la expresión favorable o no, al momento de consumir el producto o hacer uso del servicio, de la misma forma Ros (2016), manifestó como la diversificación de opiniones que los usuarios refieren a las propiedades, características de un bien o servicio, con la intención de probar su finalidad.

En relación a la hipótesis específica 2, la cual se evidenció en la información de ajuste de los modelos de la prueba logística ordinal que fue significativa ($\chi^2 = 90.420$; $p < 0.05$) evidenciándose que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, de acuerdo al Pseudo R-cuadrado, se obtuvo un índice de Nagelkerke de 0.356, indicando que la calidad de servicio incidió en un 35.6% sobre las expectativas de los padres de familia del PNAEQW en la I.E. N°20190. Por otro lado, la variable independiente tuvo un nivel adecuado con 60.9%, mientras que la dimensión expectativa se consideró en un nivel poco satisfecho con 36.6%.

Con lo manifestado en el párrafo precedente, en relación al nivel obtenido poco satisfecho para la segunda dimensión expectativa se explica como la respuesta a los indicadores que se plasmó en el Anexo 2 y la información recabada en el instrumento del Anexo 3 para dicha dimensión se interpreta como la cobertura media de lo esperado por los padres de familia en cuanto a cantidad de alimentos, servicio alimentario y respuesta a quejas, es preciso indicar que la muestra evaluada tiene una inclinación marcada en decir que la cantidad y el peso de los alimentos que recibe no son suficientes, primando en este indicador la cantidad por la calidad. Con lo que respecta al servicio alimentario se obtuvo una respuesta contundente que los padres de familia no participan de reuniones o capacitaciones que brinda el PNAEQW, así como también no hacen uso de la línea de atención gratuita, respecto a respuesta de quejas, por consiguiente para estos 2 últimos indicadores habría que profundizar si dichas respuestas se deben a la inejecución de atención del PNAEQW o se deben al desinterés, falta de tiempo o desconocimiento por parte de los padres, ahora bien de donde provenga la deficiencia, está claro que se necesita reforzar y promover la participación activa tanto del programa como de los padres de familia; siendo éstos resultados parecidos a lo reportado en la investigación de Manrique (2018), quien obtuvo un nivel de medianamente satisfecho para su tercera y cuarta dimensión. Por el contrario, se visualizó en lo descrito por Sagastegui (2019), quien obtuvo mejores resultados siendo de un nivel totalmente satisfecho, para su tercera y cuarta dimensión, argumentando que los usuarios se encuentran encantados por el alto nivel de servicio que brinda el PNAEQW. En lo relacionado a la teoría, los autores Kotler y Armstrong (2018), refirieron a la expectativa como la ilusión de los usuarios por obtener

un producto que cubra sus pretensiones, de igual modo indicó que se trata de promesas ofertadas por las Entidades.

En relación a la hipótesis específica 3, la cual se evidenció en la información de ajuste de los modelos de la prueba logística ordinal que fue significativa ($\chi^2 = 170.748$; $p < 0.05$) evidenciándose que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo, de acuerdo al Pseudo R-cuadrado, se obtuvo un índice de Nagelkerke de 0.586, indicando que la calidad de servicio incidió en un 58.6% sobre los niveles de satisfacción de los padres de familia del PNAEQW en la I.E. N°20190. Por otro lado, la variable independiente tuvo un nivel adecuado con 60.9%, mientras que la dimensión niveles de satisfacción presentó un nivel poco satisfecho con 48.3%.

Dicho lo anterior, al nivel obtenido poco satisfecho para la tercera dimensión, niveles de satisfacción, se explica como la respuesta a los indicadores que se plasmó en el Anexo 2 y la información recabada en el instrumento del Anexo 3 para dicha dimensión se interpreta como la satisfacción media de los padres de familia en cuanto a inocuidad y calidad de alimentos, habría que decir también que un sector minúsculo se adjudicó un nivel insatisfecho con 19.7% y que por tratarse de indicadores en la cual recae el desempeño y el propósito de ser del PNAEQW, se debería evaluar ciertos lineamientos a fin de reforzar sus procesos, con la intención de obtener la satisfacción completa, siendo éstos resultados contrarios a lo reportado por Sagastegui (2019), quien obtuvo mejores resultados, teniendo un nivel de totalmente satisfecho, para su segunda y tercera dimensión, finalizando que los usuarios se encuentran encantados por el alto nivel de servicio que brinda el PNAEQW. En lo relacionado a la teoría, Ros (2016), manifestó a la dimensión de estudio como la diferencia entre las percepciones y expectativas que el usuario proyecta en relación al servicio evaluado.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se determinó que la calidad de servicio incide en un 50.5% en la satisfacción de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021, esto quedó indicado por el nivel de significancia 0.000 menor a 0.05. Asimismo, quedó demostrado por la prueba logística de contraste de verosimilitud, donde se observó que es significativa ($\chi^2 = 140.270$; $p < 0.05$).

Segunda:

Se determinó que la calidad de servicio incide en un 54.4% en el rendimiento percibido de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021, esto quedó indicado por el nivel de significancia 0.000 menor a 0.05. Asimismo, quedó demostrado por la prueba logística de contraste de verosimilitud donde se observó que es significativa ($\chi^2 = 144.370$; $p < 0.05$).

Tercera:

Se ha logrado determinar que la calidad de servicio incide en un 35.6% sobre las expectativas de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021, esto quedó indicado por el nivel de significancia 0.000 menor a 0.05. Asimismo, quedó demostrado por la prueba logística de contraste de verosimilitud donde se observó que es significativa ($\chi^2 = 90.420$; $p < 0.05$).

Cuarta:

Se ha logrado determinar que la calidad de servicio incide en un 58.6% sobre los niveles de satisfacción de los padres de familia del PNAE QW en la I.E. N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021, esto quedó indicado por el nivel de significancia 0.000 menor a 0.05. Asimismo, quedó demostrado por la prueba logística de contraste de verosimilitud donde se observó que es significativa ($\chi^2 = 170.748$; $p < 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

A los altos directivos de las Instituciones Educativas

Primera:

En merito a la calidad de servicio se recomienda seguir conservando las condiciones higiénicas de las instalaciones que sirve de almacenamiento provisional y reparto de alimentos, es importante continuar con esos buenos hábitos practicados por el personal CAE de contar con la indumentaria idónea y limpia, asimismo adoptar dicho personal debe adoptar una vigilancia permanente en verificar el correcto uso y limpieza de la indumentaria de los operadores del proveedor del PNAEQW. En lo que respecta a la satisfacción es preciso la intervención de la Institución Educativa a través del director, docentes, de incentivar la participación de los padres de familia a las reuniones de fortalecimiento que dicta el PNAEQW, sería conveniente que los miembros responsables de la Institución educativa en coordinación con representantes del PNAEQW realicen una programación anual de capacitaciones, que aborden temas como diferenciar la calidad de alimentos por la cantidad de alimentos, debido a que un porcentaje significativo de encuestados manifestó que la cantidad de alimentos que entrega el PNAEQW no es suficiente.

Segunda:

Es importante que la Institución educativa solicite adiestramiento básico en relación a la evaluación sensorial de alimentos para el personal (CAE) involucrado, con el propósito de tener una actitud vigilante a cualquier inconveniente que pueda presentar los alimentos, a su vez es conveniente que se conserve los registros de entrada y salida de productos a fin de contribuir con la trazabilidad de alimentos, y que sirvan para un mejor monitoreo a futuras situaciones adversas.

Tercera:

Se propone fortalecer la gestión de comunicación a través cartillas informativas, folletos y que los mismos tengan una frecuencia de renovación, con la intención

que la información sea actualizada. Asimismo, se sugiere que a través de los representantes de la Institución Educativa realice periódicamente encuestas de satisfacción a la población beneficiaria.

Cuarta:

Se recomienda impartir a su población estudiantil que el lavado de manos sea de carácter obligatorio antes del consumo de los alimentos, en el mismo contexto se propone que dentro de los gastos fijos que tiene la Institución Educativa se considere la compra de los implementos o materiales básicos (agua, jabón, alcohol, dispositivo o material para el secado de manos), con la finalidad que el aprovisionamiento de dichos materiales sea constante y que los usuarios - estudiantes puedan realizar correctamente el lavado de manos.

REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Ediciones Paraninfo – España. 245 p., Recuperado de: <https://bit.ly/3fAUnoW>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (segunda ed.). Mexico: Pearson Educacion. 304 p.
- Berry, L., Bennett, R. y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid Editorial: Díaz de Santos. 203 p.
- Calva, J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 52 p.
- Camacho, F. (2020). Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019. Trujillo.
- Carmo, A., Villar, B., Bicalho, D., Miguel, F., Schwartzman, F. y Nogueira, R. (2021). Modos de organização e desafios da participação dos Agricultores Familiares no Programa Nacional de Alimentação Escolar. *Segurança Alimentar E Nutricional*, 28(00), e021016. Recuperado de: <https://doi.org/10.20396/san.v28i00.8659189>
- Clodinámica Ltda. (2019). Análisis Estratégico para el Programa de Alimentación Escolar: Informe Final. Encargado por JUNAEB,. Chile: Godoy, D. Flor, A., Dibona, G.
- Contraloría General de la Republica de Colombia. (2019). Diagnostico perceptivo sobre el Programa de Alimentacion Escolar "PAE". Bogota. Recuperado de: <https://bit.ly/3vsinBh>
- Coronado, R. (2020). Calidad de servicio del proveedor y satisfaccion de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma en las instituciones educativas de Lambayeque, Chiclayo – 2020.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*. No. 56. pp. 55-68. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1>
- Decreto Supremo 008-2012-MIDIS (30 de mayo de 2012). Recuperado de Normas

Legales El Peruano: <https://bit.ly/3ytw4C1>

- De La Peña, S. (2014). Analysis of level of satisfaction and perceived quality of people attended from Community Social Services of Municipal Social Services Center Delicias of the City council of Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), pp. 115-125. Recuperado de: <https://bit.ly/3hzNUeC>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Duque E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), pp. 64-80. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Barcelona, España: Editorial Sudamericana. 188 p.
- El Comercio. (17 de Julio 2018). Qali Warma y sus antecedentes por casos de intoxicación. Recuperado de <https://bit.ly/3oBPWOL>
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México DF. México: Editorial Cengage Learning. Séptima ed. 857 p.
- George, D. y Mallery, P. (1995). *SPSS/PC+ step by step: A simple guide and reference*. Belmont, USA: Wadsworth Publishing Company.
- Grande, I. (2014). *Marketing de los servicios*. España: Editorial ESIC. Cuarta ed. 399 p.
- Hernandez, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. 753 p.
- Herrera, F. y Tineo, J. (2018). El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz. Chiclayo.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2018). *Principios del Marketing*. (Vol. XII) México: Pearson Educación.
- Machaca, G. (2020), Satisfacción de los estudiantes V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma Institución Educativa Fe y Alegría 53-Ate.
- Manrique, B. (2018). La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios

- en el asentamiento humano El Pino - La Victoria, 2017. Lima.
- Menacho, I., Mallqui, V., Ibarguen, F. y Córdova, U. (2020). Quality of service and corporate image in health, Peru, *Revista Venezolana de Gerencia*, 25 (91), pp. 1190-1204. Recuperado de: <https://bit.ly/36a9qS7>
- Ministerio de Educacion. (2016). *Intervencion en la Alimentacion Escolar*. Quito. Recuperado de: <https://bit.ly/3vto3uR>
- Moreno, M., Coromoto, M., y Milángela, C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida. *Venezuela*. XXII (2). pp. 111-131.
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). *Metodologia de la investigacion cuantitativa-cualitativa y redaccion de la tesis* (cuarta ed.). Bogota, Colombia: Ediciones de la U. 538 p.
- Niño, L., Gamboa, E. y Serrano, T. (2019). Perception of satisfaction among beneficiaries of the school program of Bucaramanga-Colombia. *Rev Univ Ind Santander Salud*. 51(3), pp 240-250. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- Nolazco, L. (2017). El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huanuco, 2016. Huanuco.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Park, J. y Choi, K., (2018). Improving Perception and Satisfaction on Middle and High School Foodservice: The Role of Student Participation Program in Serving School Meals. *Korean J Community Nutr*. 23(3), pp 243-256. Recuperado de: <https://doi.org/10.5720/kjcn.2018.23.3.243>
- Pizzo, M. (2013, julio 2). Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple. Recuperado de <https://bit.ly/3ulQbi0>
- Programa Mundial de Alimentos. (2017). *Nutrir el futuro. Programas de Alimentacion Escolar sensibles a la nutricion en America Latina y el Caribe*. Barreto, M., Espinoza, M. Recuperado de: <https://bit.ly/2SD3YUs>
- Ramos, E., Mogollon, F., Santur, L., y Cherre, I. (2020). The Servperf model as a

- service quality assessment tool in a company. *University and Society Magazine*, 12(2). Recuperado de: <https://bit.ly/3Blpq1O>
- Render, J. (2015). *Dirección de la Producción*. Ohio – Estados Unidos: Editorial Prentice Hall. Segunda ed.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000094-2021-MIDIS/PNAEQW-DE. (2021). Plan anual de desarrollo del sistema de gestión de la calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2021. Versión 01 (Código PLA-002-2021-PNAEQW-UPPM). 18 p. Recuperado de: <https://bit.ly/3wDkUIU>
- Resolución Ministerial N°283-2017-MIDIS. (2017). Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. 44 p. Recuperado de: <https://bit.ly/3p1UVZ9>
- Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000222-2020-MIDIS/PNAEQW-DE. (2020). Protocolo para la planificación del menú escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Versión 02 (Código PRT-040-PNAEQW-UOP). 71 p. Recuperado de: <https://bit.ly/3fMYzln>
- Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000288-2020-MIDIS/PNAEQW-DE. (2020). Especificaciones Técnica de Alimentos que forman parte de la prestación del servicio alimentario 2021 del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Versión 01. 283 p. Recuperado de: <https://bit.ly/3hTn96L>
- Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000395-2020-MIDIS/PNAEQW-DE. (2020). Protocolo para la supervisión y liberación de alimentos en los establecimientos de proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Versión 04 (Código PRT-039-PNAEQW-USME). 87 p. Recuperado de: <https://bit.ly/3xwzOBR>
- Romero, G., Riva, M. y Benites, S. (2016) Crónica de una reforma desconocida. Experiencia de implementación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Instituto de Estudios Peruano, IEP. Lima, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3bZEDKX>
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Murcia, España. Universidad Católica San Antonio. 259 p.

- Sagástegui, O. (2019). Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018. Chimbote.
- Sánchez, H., Reyes C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú. Universidad Ricardo Palma. 146 p.
- Santesmases, M. y Merino, M. (2009). *Fundamentos de Marketing*. Madrid, España: Editorial Pirámide. 448 p.
- Schiffman, L., Lazar, L. y Wisenblit, J. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. México: Pearson Educación. Edit. Prentice Hall. Decima ed. 592 p.
- Stanton, W., Etzel, M., y Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico DF. Mexico: Mc Graw Hill. Decimocuarta ed. 736 p.
- Taher, A., Ensaff, H. y Evans, C. (2020). Cross-sectional associations between lunch-type consumed on a school day and British adolescents' overall diet quality. *Preventive Medicine Reports*, 19. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2020.101133>
- Torres M., Mora C., (2017). Consumption experience and satisfaction levels of consumers of fast food establishments in the Libertador municipality of Merida state, Venezuela. Año 16. N° 1 pp. 43-58.
- Tsegaye, M. (2017). The Effects of service quality on customer satisfaction: The Case Of Ethiopian Airlines Cargo Import. (U. A. Ababa, Productor) Recuperado de: <https://bit.ly/3ypd6wh>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021

Autor: Ronald Eduardo Chávez Rivera

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable independiente: Calidad de servicio				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021?</p>	<p>Determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.</p>	<p>Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.</p>	1.-Fiabilidad	- Garantía - Exactitud	1,2,3,4	<p>Escala de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>	<p>Inadecuado 22-50 Regular 51-88 Adecuado 89-110</p>
			2.-Seguridad	- Confianza - Equidad	5,6,7,8		
			3.-Elementos Tangibles	- Instalaciones - Apariencia personal - Segregación de residuos solidos	9,10,11,12, 13, 14, 15		
			4.-Empatia	- Horario y fechas de atención - Cordialidad - Compromiso	16, 17, 18, 19		
			5.-Capacidad de respuesta	- Atención de reclamos - Rapidez	20,21, 22		
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable dependiente: Satisfacción				
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en el rendimiento percibido de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021?</p>	<p>Determinar la incidencia de la calidad de servicio en el rendimiento percibido de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.</p>	<p>Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en el rendimiento percibido de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.</p>	1.- Rendimiento percibido	- Propiedades sensoriales	1,2,3,4,5,6, 7	<p>Escala de Likert con los siguientes</p>	<p>Insatisfecho 22-50</p>
			Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2		
<p>¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en las expectativas de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San</p>	<p>Determinar la incidencia de la calidad de servicio en las expectativas de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la</p>	<p>Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en las expectativas de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la</p>					

<p>Vicente de Cañete, Lima 2021?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicio en los niveles de satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021?</p>	<p>Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la incidencia de la calidad de servicio en los niveles de satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.</p>	<p>Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe incidencia significativa de la calidad de servicio en los niveles de satisfacción de los padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N°20190, San Vicente de Cañete, Lima 2021.</p>	<p>2.- Expectativas</p> <p>3.- Niveles de satisfacción</p>	<p>- Condiciones del lugar de entrega de alimentos</p> <p>- Cantidad de alimentos.</p> <p>- Servicio alimentario</p> <p>- Respuesta a quejas</p> <p>- Alimentos inocuos</p> <p>- Calidad de los alimentos</p>	<p>8,9,10,11,12,13,14, 15, 16</p> <p>17,18,19,20, 21, 22</p>	<p>niveles de respuesta:</p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) Casi nunca</p> <p>(3) A veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>	<p>Poco satisfecho 51-88</p> <p>Satisfecho 89-110</p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		
<p>Nivel: Descriptivo-explicativo-causal</p> <p>Diseño: No experimental-transversal</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Tipo de investigación: básica</p> <p>Paradigma: positivista</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p>	<p>Población: 619 padres de familia</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 238 padres de familia</p>	<p>Variable independiente: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Beatriz Amanda Manrique La Rosa (2018) Adaptado por: Ronald Eduardo Chávez Rivera Año: 2021 Monitoreo: Se aplicará a los padres de familia de los usuarios de la IE N°20190 República de Chile Ámbito de Aplicación: Distrito de San Vicente - Cañete - Lima Forma de Administración: Electrónico a través de un link (google forms).</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Beatriz Amanda Manrique La Rosa (2018) Adaptado por: Ronald Eduardo Chávez Rivera Año: 2021 Monitoreo: Se aplicará a los padres de familia de los usuarios de la IE N°20190 República de Chile Ámbito de Aplicación: Distrito de San Vicente – Cañete - Lima Forma de Administración: Electrónico a través de un link (google forms)</p>			<p>DESCRIPTIVA: Se elaboró gráficos de barras por variables y dimensiones.</p> <p>Se usó el software SPSS V25.</p> <p>Se elaboraron tablas de distribución de frecuencias por variables y dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de regresión lineal.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Fiabilidad	- Garantía	Del 01 al	Escala de Likert, con los siguientes niveles de respuesta:	
	- Exactitud	04		
Seguridad	- Confianza	Del 05 al	1. Nunca	Inadecuado (22-50)
	- Equidad	08		
Elementos tangibles	- Instalaciones	Del 09 al	2. Casi nunca	Regular (51-88)
	- Apariencia personal	15		
	- Segregación de residuos sólidos.			
Empatía	- Horario y fechas de atención.	Del 16 al	3. A veces	Adecuado (89-110)
	- Cordialidad	19		
	- Compromiso			
Capacidad de respuesta	- Atención de reclamos	Del 20 al	4. Casi siempre	
	- Rapidez	22		
			5. Siempre	

Nota: Teoría relacionada a la variable (2021)

Operacionalización de la variable Satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos
Rendimiento percibido	- Propiedades sensoriales	Del 01 al	Escala de Likert, con los siguientes niveles de respuesta:	Insatisfecho (22-50)
	- Condiciones del lugar de entrega de alimentos	07		
Expectativas	- Cantidad de alimentos	Del 08 al	1. Nunca	Poco satisfecho (51-88)
	- Servicio alimentario	16		
	- Respuesta a quejas			
Niveles de Satisfacción	- Alimentos inocuos.	Del 17 al	2. Casi nunca	Satisfecho (89-110)
	- Calidad de los alimentos.	22		
			3. A veces	
			4. Casi siempre	
			5. Siempre	

Nota: Teoría relacionada a la variable (2021)

05	Los alimentos que recepciona, se encuentran con los empaques limpios.						
06	Los alimentos que recepciona, te genera confianza de salubridad.						
07	El personal responsable de entregarte los alimentos le genera confianza.						
08	Durante las actividades de entrega de los alimentos a los usuarios, esto se desarrolla en igualdad de trato para todos.						
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES							VALORACIÓN
INDICADOR: Instalaciones							
09	Las instalaciones donde acude a recibir sus alimentos se encuentran limpios.						
10	Las instalaciones cuentan con cartillas informativas o afiches, la cual le informan sobre todo el accionar del servicio alimentario.						
11	Percibe usted que los alimentos donde son almacenados, son los adecuados.						
INDICADOR: Apariencia personal							
12	Se evidencia limpieza en la indumentaria del personal que entrega los alimentos.						
13	El personal de entrega de alimentos usa de manera correcta los equipos de protección personal (gorrito, mascarilla, indumentaria, entre otros).						
INDICADOR: Segregación de residuos sólidos							
14	En las instalaciones de la institución educativa visualizas tachos en buenas condiciones						
15	En la institución educativa visualizas tachos que contienen bolsas en su interior.						
DIMENSIÓN: EMPATIA							VALORACIÓN
INDICADOR: Horario y fechas de atención							
16	La institución cuenta con horario y fecha de atención para el recojo de los alimentos.						
INDICADOR: Cordialidad y Compromiso							
17	En la institución educativa recibe un trato cordial de parte del personal que le entrega los alimentos.						
18	En la institución educativa, el personal que le entrega los alimentos emplea un lenguaje entendible.						
19	Percibe usted que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra comprometido con la salud de los usuarios beneficiados.						
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA							VALORACIÓN
INDICADOR: Atención de reclamos							
20	Durante las actividades de recojo de alimentos, el trabajador del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma atiende sus dudas, reclamos de manera eficiente.						
21	En caso faltase alimentos y el perjudicado es usted, la respuesta o la reposición del alimento se realiza de manera inmediata.						
INDICADOR: Rapidez							
22	Está de acuerdo con el tiempo de espera para recoger los alimentos en la institución educativa.						

Muchas gracias



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN

Estimado padre de familia, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la satisfacción del servicio alimentario

del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N° 20190 República de Chile.

Agradecer por anticipado su intervención y participación, esta además decir que los resultados del presente estudio de investigación aportaran en la mejora continua del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. La información que nos brindará es muy importante, por ello le solicito que sea sincero al escribir sus respuestas, así como también la información recabada será tratada de forma confidencial y anónima.

Datos:

Sexo: _____ Edad: _____

Indicaciones:

El cuestionario contiene 22 preguntas, cada una de ella cuenta con 5 opciones de respuestas (del 1 al 5). Se recomienda leer con mucha atención cada pregunta, luego seleccione su respuesta, la cual Ud. considere correcta.

A continuación, se detalla las 5 opciones de respuesta:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO					
	INDICADOR: Propiedades sensoriales					
01	El olor de los alimentos recepcionados son adecuados.					
02	El sabor de los alimentos recepcionados son agradables.					
03	El aspecto de los alimentos recepcionados son adecuados.					
04	La textura de los alimentos recepcionados son adecuados.					
05	Los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, son del agrado del estudiante.					
	INDICADOR: Condiciones del lugar de entrega de alimentos					
06	Considera usted que el lugar de recepción de los alimentos es suficientemente amplio y seguro.					
07	El lugar de entrega cuenta con todos los implementos necesarios para realizar una entrega de alimentos idónea.					
	DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS					
	INDICADOR: Cantidad de alimentos					

08	Considera usted que la cantidad de alimentos recibidos son suficientes.						
09	Considera usted que el peso (expresado en gramos, kilogramos, litros, entre otros) de los alimentos recibidos son suficientes.						
INDICADOR: Servicio alimentario							
10	Se siente satisfecho por el servicio alimentario brindado por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.						
11	Se siente satisfecho con la variedad de alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.						
12	Siente que los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, contribuyen para un buen desarrollo del estudiante.						
13	Los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma son saludables y generan confianza para ser consumidos.						
14	Considera usted que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma ha mejorado su servicio alimentario, en comparación a otros años.						
15	Ha participado de alguna reunión o capacitación del servicio alimentario brindado por los profesionales del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.						
INDICADOR: Respuesta a quejas							
16	Se ha comunicado a través de la línea de atención gratuita (0800-20-600) del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, para realizar algún reclamo o queja por el servicio.						
DIMENSIÓN: NIVELES DE SATISFACCIÓN							VALORACIÓN
INDICADOR: Alimentos inocuos							
17	Considera usted que los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, son elaborados con altos niveles de salubridad, asegurando la inocuidad alimentaria.						
18	Verifica la fecha de vencimiento y demás información pertinente en la etiqueta de los alimentos, antes de consumirlos.						
19	Antes del consumo de los alimentos, el usuario beneficiario se lava correctamente las manos.						
20	Los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, han presentado alguna descomposición o contaminación.						
INDICADOR: Calidad de los alimentos							
21	Los alimentos del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, presentan abolladuras, deterioro en su envase.						
22	La calidad de los alimentos que ofrece el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma satisface las necesidades del estudiante.						

Muchas gracias

Anexo 4: Certificados de validación del contenido de instrumentos



"Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021"

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad de servicio

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Primera Dimensión: Fiabilidad		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma garantiza la atención del servicio alimentario en todo el año escolar.	X		X		X		
2	Conoce los alimentos brindados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y lo revisa antes de ser consumido.	X		X		X		
3	Los alimentos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, son seguros y confiables.	X		X		X		
4	Es suficiente la cantidad de alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	X		X		X		
Segunda Dimensión: Seguridad		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
5	Los alimentos que recepciona, se encuentran con los empaques limpios.	X		X		X		
6	Los alimentos que recepciona, te genera confianza de salubridad.	X		X		X		
7	El personal responsable de entregarte los alimentos le genera confianza.	X		X		X		
8	Durante las actividades de entrega de los alimentos a los usuarios, esto se desarrolla en igualdad de trato para todos.	X		X		X		
Tercera Dimensión: Elementos tangibles		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
9	Las instalaciones donde acude a recibir sus alimentos se encuentran limpios.	X		X		X		
10	Las instalaciones cuentan con cartillas informativas o afiches, la cual le informan sobre todo el accionar del servicio alimentario.	X		X		X		
11	Percibe usted que los alimentos donde son almacenados, son los adecuados.	X		X		X		
12	Se evidencia limpieza en la indumentaria del personal que entrega los alimentos.	X		X		X		
13	El personal de entrega de alimentos usa de manera correcta los equipos de protección personal (gorrito, mascarilla, indumentaria, entre otros).	X		X		X		
14	En las instalaciones de la institución educativa visualizas tachos en buenas condiciones	X		X		X		
15	En la institución educativa visualizas tachos que contienen bolsas en su interior.	X		X		X		
Cuarta Dimensión: Empatía		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
16	La institución cuenta con horario y fecha de atención para el recojo de los alimentos	X		X		X		
17	En la institución educativa recibe un trato cordial de parte del personal que le entrega los alimentos.	X		X		X		
18	En la institución educativa, el personal que le entrega los alimentos emplea un lenguaje entendible.	X		X		X		
19	Percibe usted que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra comprometido con la salud de los usuarios beneficiados	X		X		X		
Quinta Dimensión: Capacidad de respuesta		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
20	Durante las actividades de recojo de alimentos, el trabajador del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma atiende sus dudas, reclamos de manera eficiente.	X		X		X		
21	En caso faltase alimentos y el perjudicado es usted, la respuesta o la reposición del alimento se realiza de manera inmediata.	X		X		X		
22	Está de acuerdo con el tiempo de espera para recoger los alimentos en la institución educativa.	X		X		X		

Nota: Elaborado por el investigador, según las dimensiones de Evans y Lindsay (2008), adaptado al modelo SERPERF de Cronin y Taylor (1992)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Córdova García Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor en Educación.**

Especialidad del validador: **Metodología de la investigación científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

Lima, 13 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si existe suficiencia**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Juez Validador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Primera Dimensión: Rendimiento percibido		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El olor de los alimentos recepcionados son adecuados.	X		X		X		
2	El sabor de los alimentos recepcionados son agradables.	X		X		X		
3	El aspecto de los alimentos recepcionados son adecuados.	X		X		X		
4	La textura de los alimentos recepcionados son adecuados.	X		X		X		
5	Los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, son del agrado del estudiante.	X		X		X		
6	Considera usted que el lugar de recepción de los alimentos es suficientemente amplio y seguro.	X		X		X		
7	El lugar de entrega cuenta con todos los implementos necesarios para realizar una entrega de alimentos idónea.	X		X		X		
Segunda dimensión: Expectativas		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera usted que la cantidad de alimentos recibidos son suficientes.	X		X		X		
9	Considera usted que el peso (expresado en gramos, kilogramos, litros, entre otros) de los alimentos recibidos son suficientes.	X		X		X		
10	Se siente satisfecho por el servicio alimentario brindado por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma	X		X		X		
11	Se siente satisfecho con la variedad de alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.	X		X		X		
12	Siente que los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, contribuyen para un buen desarrollo del estudiante.	X		X		X		
13	Los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma son saludables y generan confianza para ser consumidos.	X		X		X		
14	Considera usted que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma ha mejorado su servicio alimentario, en comparación a otros años.	X		X		X		
15	Ha participado de alguna reunión o capacitación del servicio alimentario brindado por los profesionales del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.	X		X		X		
16	Se ha comunicado a través de la línea de atención gratuita (0800-20-600) del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, para realizar algún reclamo o queja por el servicio.	X		X		X		
Tercera dimensión: Niveles de satisfacción		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera usted que los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, son elaborados con altos niveles de salubridad, asegurando la inocuidad alimentaria.	X		X		X		
18	Verifica la fecha de vencimiento y demás información pertinente en la etiqueta de los alimentos, antes de consumirlos.	X		X		X		
19	Antes del consumo de los alimentos, el usuario beneficiario se lava correctamente las manos.	X		X		X		
20	Los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, han presentado alguna descomposición o contaminación.	X		X		X		
21	Los alimentos del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, presentan abolladuras, deterioro en su envase.	X		X		X		
22	La calidad de los alimentos que ofrece el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma satisface las necesidades del estudiante.	X		X		X		

Nota: Elaborado por el investigador, según Kotler y Armstrong (2018)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: SATISFACCION

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Córdova García Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor en Educación.**

Especialidad del validador: **Metodología de la investigación científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

Lima, 13 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si existe la suficiencia**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Ulises Córdova García
DOCENTE EN INVESTIGACIÓN

Firma del Juez Validador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad de servicio

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Primera Dimensión: Fiabilidad		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma garantiza la atención del servicio alimentario en todo el año escolar.	√		√		√		
2	Conoce los alimentos brindados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y lo revisa antes de ser consumido.	√		√		√		
3	Los alimentos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, son seguros y confiables.	√		√		√		
4	Es suficiente la cantidad de alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	√		√		√		
Segunda Dimensión: Seguridad		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
5	Los alimentos que recepciona, se encuentran con los empaques limpios.	√		√		√		
6	Los alimentos que recepciona, te genera confianza de salubridad.	√		√		√		
7	El personal responsable de entregarte los alimentos le genera confianza.	√		√		√		
8	Durante las actividades de entrega de los alimentos a los usuarios, esto se desarrolla en igualdad de trato para todos.	√		√		√		
Tercera Dimensión: Elementos tangibles		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
9	Las instalaciones donde acude a recibir sus alimentos se encuentran limpios.	√		√		√		
10	Las instalaciones cuentan con cartillas informativas o afiches, la cual le informan sobre todo el accionar del servicio alimentario.	√		√		√		
11	Percibe usted que los alimentos donde son almacenados, son los adecuados.	√		√		√		
12	Se evidencia limpieza en la indumentaria del personal que entrega los alimentos.	√		√		√		
13	El personal de entrega de alimentos usa de manera correcta los equipos de protección personal (gorrito, mascarilla, indumentaria, entre otros).	√		√		√		
14	En las instalaciones de la institución educativa visualizas tachos en buenas condiciones	√		√		√		
15	En la institución educativa visualizas tachos que contienen bolsas en su interior.	√		√		√		
Cuarta Dimensión: Empatía		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
16	La institución cuenta con horario y fecha de atención para el recojo de los alimentos	√		√		√		
17	En la institución educativa recibe un trato cordial de parte del personal que le entrega los alimentos.	√		√		√		
18	En la institución educativa, el personal que le entrega los alimentos emplea un lenguaje entendible.	√		√		√		
19	Percibe usted que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra comprometido con la salud de los usuarios beneficiados	√		√		√		
Quinta Dimensión: Capacidad de respuesta		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
20	Durante las actividades de recojo de alimentos, el trabajador del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma atiende sus dudas, reclamos de manera eficiente.	√		√		√		
21	En caso faltase alimentos y el perjudicado es usted, la respuesta o la reposición del alimento se realiza de manera inmediata.	√		√		√		
22	Está de acuerdo con el tiempo de espera para recoger los alimentos en la institución educativa.	√		√		√		

Nota: Elaborado por el investigador, según las dimensiones de Evans y Lindsay (2008), adaptado al modelo SERPERF de Cronin y Taylor (1992)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr.: Mejía Montenegro Genebrardo**

Grado académico del juez validador: **Doctor. Gestión y Ciencias de la Educación. Economista**

Especialidad del validador: **Docente temático**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **09797698**

Lima, 31 de mayo del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Genebrardo Mejía Montenegro
CEL: 1830
DNI.: 09797698

Firma del Juez Validador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción

DIMENSIONES / ítems								Sugerencias		
Primera Dimensión: Rendimiento percibido							Pertinencia ¹		Relevancia ²	Claridad ³
	Si	No	Si	No	Si	No				
1	El olor de los alimentos recepcionados son adecuados.							√	√	√
2	El sabor de los alimentos recepcionados son agradables.							√	√	√
3	El aspecto de los alimentos recepcionados son adecuados.							√	√	√
4	La textura de los alimentos recepcionados son adecuados.							√	√	√
5	Los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, son del agrado del estudiante.							√	√	√
6	Considera usted que el lugar de recepción de los alimentos es suficientemente amplio y seguro.							√	√	√
7	El lugar de entrega cuenta con todos los implementos necesarios para realizar una entrega de alimentos idónea.							√	√	√
Segunda dimensión: Expectativas							Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	
	Si	No	Si	No	Si	No				
8	Considera usted que la cantidad de alimentos recibidos son suficientes.							√	√	√
9	Considera usted que el peso (expresado en gramos, kilogramos, litros, entre otros) de los alimentos recibidos son suficientes.							√	√	√
10	Se siente satisfecho por el servicio alimentario brindado por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma							√	√	√
11	Se siente satisfecho con la variedad de alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.							√	√	√
12	Siente que los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, contribuyen para un buen desarrollo del estudiante.							√	√	√
13	Los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma son saludables y generan confianza para ser consumidos.							√	√	√
14	Considera usted que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma ha mejorado su servicio alimentario, en comparación a otros años.							√	√	√
15	Ha participado de alguna reunión o capacitación del servicio alimentario brindado por los profesionales del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.							√	√	√
16	Se ha comunicado a través de la línea de atención gratuita (0800-20-600) del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, para realizar algún reclamo o queja por el servicio.							√	√	√
Tercera dimensión: Niveles de satisfacción							Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	
	Si	No	Si	No	Si	No				
17	Considera usted que los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, son elaborados con altos niveles de salubridad, asegurando la inocuidad alimentaria.							√	√	√
18	Verifica la fecha de vencimiento y demás información pertinente en la etiqueta de los alimentos, antes de consumirlos.							√	√	√
19	Antes del consumo de los alimentos, el usuario beneficiario se lava correctamente las manos.							√	√	√
20	Los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, han presentado alguna descomposición o contaminación.							√	√	√
21	Los alimentos del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, presentan abolladuras, deterioro en su envase.							√	√	√
22	La calidad de los alimentos que ofrece el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma satisface las necesidades del estudiante.							√	√	√



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr.: Mejía Montenegro Genebrardo**

Grado académico del juez validador: **Dr. Gestión y Ciencias de la Educación**

Especialidad del validador: **Docente temático**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **09797698**

Lima, 31 de mayo del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Genebrardo Mejía Montenegro
CEL: 1830
DNI.: 09797698

Firma del Juez Validador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad de servicio

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Primera Dimensión: Fiabilidad		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma garantiza la atención del servicio alimentario en todo el año escolar.	√		√		√		
2	Conoce los alimentos brindados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y lo revisa antes de ser consumido.	√		√		√		
3	Los alimentos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, son seguros y confiables.	√		√		√		
4	Es suficiente la cantidad de alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	√		√		√		
Segunda Dimensión: Seguridad		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
5	Los alimentos que recepciona, se encuentran con los empaques limpios.	√		√		√		
6	Los alimentos que recepciona, te genera confianza de salubridad.	√		√		√		
7	El personal responsable de entregarte los alimentos le genera confianza.	√		√		√		
8	Durante las actividades de entrega de los alimentos a los usuarios, esto se desarrolla en igualdad de trato para todos.	√		√		√		
Tercera Dimensión: Elementos tangibles		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
9	Las instalaciones donde acude a recibir sus alimentos se encuentran limpios.	√		√		√		
10	Las instalaciones cuentan con cartillas informativas o afiches, la cual le informan sobre todo el accionar del servicio alimentario.	√		√		√		
11	Percibe usted que los alimentos donde son almacenados, son los adecuados.	√		√		√		
12	Se evidencia limpieza en la indumentaria del personal que entrega los alimentos.	√		√		√		
13	El personal de entrega de alimentos usa de manera correcta los equipos de protección personal (gorrito, mascarilla, indumentaria, entre otros).	√		√		√		
14	En las instalaciones de la institución educativa visualizas tachos en buenas condiciones	√		√		√		
15	En la institución educativa visualizas tachos que contienen bolsas en su interior.	√		√		√		
Cuarta Dimensión: Empatía		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
16	La institución cuenta con horario y fecha de atención para el recojo de los alimentos	√		√		√		
17	En la institución educativa recibe un trato cordial de parte del personal que le entrega los alimentos.	√		√		√		
18	En la institución educativa, el personal que le entrega los alimentos emplea un lenguaje entendible.	√		√		√		
19	Percibe usted que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra comprometido con la salud de los usuarios beneficiados	√		√		√		
Quinta Dimensión: Capacidad de respuesta		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
20	Durante las actividades de recojo de alimentos, el trabajador del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma atiende sus dudas, reclamos de manera eficiente.	√		√		√		
21	En caso faltase alimentos y el perjudicado es usted, la respuesta o la reposición del alimento se realiza de manera inmediata.	√		√		√		
22	Está de acuerdo con el tiempo de espera para recoger los alimentos en la institución educativa.	√		√		√		

Nota: Elaborado por el investigador, según las dimensiones de Evans y Lindsay (2008), adaptado al modelo SERPERF de Cronin y Taylor (1992)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dra.: Sánchez Farías Mirtha Lisbeth**

Grado académico del juez validador: **Dra. en Derecho**

Especialidad del validador: **Docente temático**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **25710071**

Lima, 03 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI**

Firma del Juez Validador

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

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

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

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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Satisfacción

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
Primera Dimensión: Rendimiento percibido		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El olor de los alimentos recepcionados son adecuados.	√		√		√		
2	El sabor de los alimentos recepcionados son agradables.	√		√		√		
3	El aspecto de los alimentos recepcionados son adecuados.	√		√		√		
4	La textura de los alimentos recepcionados son adecuados.	√		√		√		
5	Los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, son del agrado del estudiante.	√		√		√		
6	Considera usted que el lugar de recepción de los alimentos es suficientemente amplio y seguro.	√		√		√		
7	El lugar de entrega cuenta con todos los implementos necesarios para realizar una entrega de alimentos idónea.	√		√		√		
Segunda dimensión: Expectativas		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera usted que la cantidad de alimentos recibidos son suficientes.	√		√		√		
9	Considera usted que el peso (expresado en gramos, kilogramos, litros, entre otros) de los alimentos recibidos son suficientes.	√		√		√		
10	Se siente satisfecho por el servicio alimentario brindado por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma	√		√		√		
11	Se siente satisfecho con la variedad de alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.	√		√		√		
12	Siente que los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, contribuyen para un buen desarrollo del estudiante.	√		√		√		
13	Los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma son saludables y generan confianza para ser consumidos.	√		√		√		
14	Considera usted que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma ha mejorado su servicio alimentario, en comparación a otros años.	√		√		√		
15	Ha participado de alguna reunión o capacitación del servicio alimentario brindado por los profesionales del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.	√		√		√		
16	Se ha comunicado a través de la línea de atención gratuita (0800-20-600) del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, para realizar algún reclamo o queja por el servicio.	√		√		√		
Tercera dimensión: Niveles de satisfacción		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera usted que los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, son elaborados con altos niveles de salubridad, asegurando la inocuidad alimentaria.	√		√		√		
18	Verifica la fecha de vencimiento y demás información pertinente en la etiqueta de los alimentos, antes de consumirlos.	√		√		√		
19	Antes del consumo de los alimentos, el usuario beneficiario se lava correctamente las manos.	√		√		√		
20	Los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, han presentado alguna descomposición o contaminación.	√		√		√		
21	Los alimentos del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, presentan abolladuras, deterioro en su envase.	√		√		√		
22	La calidad de los alimentos que ofrece el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma satisface las necesidades del estudiante.	√		√		√		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCION

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dra.: Sánchez Fariás Mirtha Lisbeth**

Grado académico del juez validador: Dra. en Derecho

Especialidad del validador: **Docente temático**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 25710071

Lima, 03 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Firma del Juez Validador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

PILOTO DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
BASE DE DATOS
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION

DIMENSIONES	RENDIMIENTO PERCIBIDO							EXPECTATIVAS									NIVELES DE SATISFACCION					
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
SUJETOS																						
1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	1	5	5	5	1	1	4
2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	1	5
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	1	3
4	4	5	5	5	4	5	5	1	1	2	3	4	4	5	1	1	4	5	5	1	1	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	2	3	3	3	4	5	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	5	5	5	4	3
7	5	4	3	3	5	3	5	2	2	3	3	3	4	3	1	3	4	5	5	1	2	3
8	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	3	2
9	4	1	3	3	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	4	5	1	4	1
10	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	2	1	4	5	5	1	1	5
11	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2
12	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	3	1	1	4	5	5	1	1	3
13	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	4
14	3	3	5	3	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
15	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	1	1	4	5	5	1	3	3
16	3	3	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	1	3	3
17	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	4	4	1	1	3	3	3	1	1	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	5	4	4	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	1	5

Anexo 6: Prueba de confiabilidad

➔ **Fiabilidad**

Escala: CONFIABILIDAD DE CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	22

➔ **Fiabilidad**

Escala: SATISFACCION

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	22

37	4	5	3	1	5	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	4	3	1	3
38	1	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4
41	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3
42	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5
43	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3
44	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
47	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	5
48	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5
49	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	2
52	1	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2
53	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3
54	3	5	4	1	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
55	5	5	5	2	1	5	4	1	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5
56	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	5
57	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5
58	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
60	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5
61	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
67	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
68	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
70	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	3	3	1	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1
72	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
73	2	5	3	2	2	3	3	4	4	2	1	4	3	4	4	5	3	3	2	1	3	3
74	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	4	5
75	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	1	4
76	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3
77	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5
80	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	4	1	4	3	4	4	5	2	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3

82	1	1	1	1	2	2	2	2	5	5	3	5	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1
83	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5
84	5	5	2	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
85	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
86	5	5	4	1	4	3	2	3	4	3	3	3	1	2	3	4	3	2	3	3	3	3
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
89	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
90	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5
91	2	2	3	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	4
92	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4
93	5	5	3	2	5	1	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	1	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
96	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	3	2	3	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	2	3	5	3	5	5	3	1	5
99	3	5	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	2	3	3	4	4	4	3	2	1	3
100	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
102	2	3	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	2	4	4	3
103	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4
104	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	3
105	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5
106	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5
107	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
108	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
109	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
111	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
112	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4
115	1	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2
116	2	3	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
117	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
118	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
119	4	5	2	1	5	3	5	5	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	2	2	3	1
120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
121	2	1	3	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	3
122	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
123	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
124	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
126	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

127	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
128	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5
129	1	1	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
130	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2
131	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
132	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4
133	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	2	2	5	5	5	5	2	2	5
134	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
135	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	2
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
138	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5
142	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	4	4	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	1
145	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3
146	3	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
148	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	4	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
150	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	1	5
151	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	1	1	1	5	4	5	1	5	5
152	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4
153	3	3	2	1	4	1	4	5	4	1	2	3	4	3	3	4	5	4	3	3	2	4
154	4	5	4	3	5	3	3	3	5	2	3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	2
155	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
156	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	5	5	4	1	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3
158	5	5	3	2	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
159	4	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5
160	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
161	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2
162	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	1	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	4	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
167	1	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2	2	1	2
168	3	5	3	1	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	1	2
169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
170	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
171	5	5	5	3	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	5	4	4	3	1	3	3

172	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
173	1	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2
174	4	4	4	2	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
175	3	3	4	1	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	1
176	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
177	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1
178	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
179	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
180	3	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
181	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	2	4	3	5	5	4	4	3	3	5
182	2	2	3	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1
183	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2
184	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5
185	4	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
186	3	4	2	1	3	1	3	4	4	2	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4
187	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5
190	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2
191	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	1	2
192	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	2	5
193	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
195	2	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3
196	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
197	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
198	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
199	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	1
201	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
202	5	4	3	3	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4
203	3	5	3	2	5	3	3	5	5	5	3	5	3	1	1	5	5	5	3	5	3	3
204	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
205	5	5	3	2	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5
206	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3
207	3	3	2	2	4	3	3	4	4	1	2	4	4	4	2	4	3	4	2	3	1	3
208	2	3	2	1	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3
209	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4
210	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
211	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2
212	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
213	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4
215	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
216	3	3	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4

217	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	
218	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5
219	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	5
220	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
221	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5
222	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
223	3	3	2	1	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1
224	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
225	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4
226	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4
227	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
228	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5
229	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
230	4	5	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4
231	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
232	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
233	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4
234	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
235	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	1	3
236	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
237	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	5
238	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3

BASE DE DATOS
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN

DIMENSIONES	RENDIMIENTO PERCIBIDO							EXPECTATIVAS									NIVELES DE SATISFACCIÓN					
ÍTEMS SUJETOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	1	5	5	5	1	1	4
2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	1	5
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	1	3
4	4	5	5	5	4	5	5	1	1	2	3	4	4	5	1	1	4	5	5	1	1	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	2	3	3	3	4	5	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	5	5	5	4	3
7	5	4	3	3	5	3	5	2	2	3	3	3	4	3	1	3	4	5	5	1	2	3
8	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	3	2
9	4	1	3	3	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	4	5	1	4	1
10	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	2	1	4	5	5	1	1	5
11	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2
12	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	5	3	1	1	4	5	5	1	1	3
13	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	4
14	3	3	5	3	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
15	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	4	3	1	1	4	5	5	1	3	3
16	3	3	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	1	3	3
17	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	4	4	1	1	3	3	3	1	1	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	5	4	4	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	1	5
21	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	1	1	3	5	5	1	1	3
22	5	5	4	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	1	1	4
23	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	3	1	1	5	5	5	1	1	4
24	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	1	3	4	4	2	2	3
26	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2
27	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	1	1	3	5	5	4	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2
30	4	4	4	4	5	4	4	2	1	4	4	4	4	4	2	1	4	5	5	4	4	4
31	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5
32	3	1	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3
33	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	1	1	4	2	5	4	4	3
34	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	3	5	5	1	1	3	5	5	1	1	5
35	5	5	4	5	4	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
36	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	4	5	5	1	1	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	3	5	1	1	5
38	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3

39	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	1	1	3	5	5	1	1	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
42	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	3	1
43	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2
44	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	2	1	4	5	5	1	1	4
45	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2
47	5	3	5	3	3	5	3	1	1	2	2	2	4	3	1	1	2	5	5	4	1	1
48	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5
49	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	4	2
50	4	3	3	3	3	5	5	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	5	5	5	4	3
51	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	1	3	4	5	3	5	4
52	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	3
53	5	5	5	5	5	4	5	2	1	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	1	1	3
54	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	4	4	4	4	1	1	4	4	5	1	3	3
55	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	1	1	3	4	5	5	4	4
56	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	2	2	1	3	1	5	5	1	3	5
57	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	3	1	5
58	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	1	5	3	5	1	1	4
59	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2
60	5	5	1	1	1	3	5	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	5	5	1	4	1
61	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	1
62	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	1	1	3
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
67	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	5	5	2	2	4
68	5	5	5	5	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	1	1	3	5	5	1	1	3
69	3	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
70	4	5	5	3	3	4	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	5	5	1	1	1
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	1
73	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
74	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	5
75	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	1	4	4	5	1	2	4
76	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
77	5	4	5	5	4	5	5	3	1	3	3	3	4	4	1	1	4	5	5	5	5	3
78	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	4	4	3	3	1	1	2	3	3	1	1	3
79	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	3	1	1	4	5	5	5	5	3
81	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	1	1	3	4	5	1	1	4
82	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3
83	3	4	3	3	4	5	5	1	1	3	1	4	4	3	1	1	3	3	4	1	1	3

84	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	2	1	4	5	5	5	5	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4
86	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	1	1	4	5	5	1	2	5
87	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	3	5	1	1	5
88	5	5	5	5	4	5	5	2	2	4	3	3	4	4	4	1	4	4	5	1	2	3
89	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	1	1	4	5	5	1	1	3
90	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	4
91	3	2	2	1	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	1	2
92	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	1	2	3
93	4	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	1	1	3	5	5	5	1	5
94	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	1	4	4	5	1	1	3
95	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1	2
96	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	2	5	1	1	1	2	5	5	2	1	4
97	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	1	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	2	2	1	1	1	4	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
100	4	3	3	3	3	4	5	1	1	2	2	3	3	4	1	1	3	4	4	1	3	3
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
102	4	1	3	3	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	2	1
103	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	5	4	5	5	4	5	5	1	1	2	2	2	2	3	1	1	3	5	5	1	1	4
105	5	5	5	5	4	5	5	1	1	2	1	3	4	3	1	1	3	5	5	5	3	2
106	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	1	5	5	5	1	1	5
107	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	4	2	2	1	1	3
108	5	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	4
109	5	3	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	4	1	1	4	5	5	1	1	4
110	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	1	3	5	5	4	4	3
111	4	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	1	1	4
112	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	2	4	5	2	4	4
113	5	4	5	5	3	5	5	1	1	2	3	4	5	4	1	1	4	5	4	1	1	2
114	4	4	5	5	4	5	5	2	5	4	2	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	3
115	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1	2
116	1	1	1	1	1	4	1	3	5	3	1	1	1	1	3	1	2	3	1	3	1	1
117	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	5	5	3	1	1	5	3	5	1	1	5
118	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	3
119	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	4	1	3	5	1	1	1
120	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	4	1	1	3
121	2	2	4	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3	1	1	2
122	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	5
123	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	1	1	5
124	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	1	1	3
125	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	5	5	5	4	5	5	4	2	2	4	4	5	5	4	4	1	4	5	5	1	1	4
127	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	1	1	2
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5

129	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2
130	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	3	1	3	3	4	5	3	3	3
131	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	5	1	2	1
132	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	4
133	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4
134	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	4	1	1	3
135	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
136	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	4
137	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	2
138	5	3	5	4	3	5	5	1	1	3	3	5	4	4	1	1	4	5	5	1	1	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	1	5
140	5	4	5	5	4	5	5	3	2	5	5	4	4	3	1	1	3	5	5	1	1	4
141	3	3	3	4	3	5	4	1	3	2	2	4	3	3	1	1	3	4	5	4	4	2
142	5	4	4	4	4	5	4	2	2	4	5	4	5	5	1	1	4	4	5	2	2	4
143	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	1	1	3	5	5	2	1	3
144	3	2	2	2	1	5	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
145	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5
146	5	5	5	5	4	5	5	2	1	3	3	5	5	3	1	1	4	5	5	1	1	3
147	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
148	5	3	3	3	3	5	5	1	1	3	3	3	3	3	1	1	4	5	5	1	3	3
149	4	3	4	4	3	5	5	2	2	3	3	3	4	3	1	1	3	5	5	1	1	3
150	5	4	5	3	4	2	5	1	1	3	3	5	4	3	1	1	4	5	5	3	4	2
151	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	5	5	4
152	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	1	4	5	5	2	1	4
153	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	1	1	4	5	5	1	1	5
154	4	2	3	3	2	5	4	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	4	5	1	3	2
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5
156	3	3	2	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	2	1	3	5	5	2	1	3
157	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	1	1	3	5	5	1	1	5
158	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
159	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	1	4	4	5	2	1	4
160	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	5
161	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	4	4	4	1	1	1	1	2
162	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5
163	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	1	5	3	5	1	1	5
164	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	1	4	4	5	5	5	5
165	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5
166	3	4	5	3	4	5	5	1	2	4	1	4	3	3	1	1	3	5	5	2	3	4
167	5	3	3	3	3	5	5	2	2	2	4	4	3	3	1	1	3	5	5	1	1	3
168	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	1	1	5
169	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	4
170	5	4	5	5	4	4	5	2	1	3	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	1	3
171	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	5	5	1	3	4
172	4	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	4	1	1	4	4	4	3	3	3
173	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	1	1	2

174	5	5	4	4	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	1	2	4
175	4	4	4	4	4	5	5	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	4	5	2	3	3
176	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
177	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2
178	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	3	3	1	3	3	4	5	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
180	4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	4	5	5	5	2	1	3	5	5	2	2	4
181	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	1	1	5
182	2	2	2	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	2
183	2	2	1	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	1	1	3
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	1	1	5
185	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	1	1	4	5	5	2	2	4
186	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5
187	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	5	5	4	4	1
188	3	3	3	3	2	4	4	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	4	3	3	2
189	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	3	5
190	3	3	3	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	3	4	1	1	2
191	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	4	1	1	1
192	3	3	3	3	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	3	5	1
193	3	3	4	4	3	5	5	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	5	3	3	3
194	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	5	5	2	2	4
195	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2
196	3	3	3	3	4	5	5	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	5	5	2	3	3
197	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	1	3
198	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	1	2	5	5	5	1	1	5
199	4	4	4	4	4	5	5	2	2	3	3	3	3	3	1	1	4	4	5	1	3	4
200	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	1	1	2
201	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	3	3	1
202	4	4	4	4	4	5	5	2	2	3	3	3	4	4	1	1	3	5	5	1	1	3
203	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	1	4	4	5	1	3	4
204	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	4	5	1	2	3
205	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	3	5	1	1	5
206	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	1	1	4	4	5	1	1	4
207	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	4
208	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	1	1	5
209	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	5	5	3	3	3
210	4	2	2	2	2	4	4	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	4	5	3	4	2
211	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	5	3	3	3
212	4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	4	1	1	4	4	5	1	1	5
213	3	3	3	3	3	5	5	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	4	5	3	3	3
214	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	5	5	2	3	3
215	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	2	5
216	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	2	5
217	4	4	4	4	4	5	5	1	1	4	3	4	4	4	1	1	4	4	5	1	2	4
218	4	4	4	4	4	5	5	1	1	3	3	3	4	4	1	1	4	5	5	1	3	4

219	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	4	5	1	3	3
220	3	3	3	3	3	5	5	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	5	5	2	3	3
221	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	4	1	3	4	4	5	1	3	4
222	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3	4	4	4	1	2	4	5	5	1	3	4
223	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	1	3	1
224	4	4	4	4	4	5	5	1	1	4	4	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	4
225	4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	4
226	4	4	4	5	4	5	5	2	2	4	4	4	4	4	1	1	4	5	5	1	1	4
227	3	3	3	3	4	5	5	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	1	3	3
228	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	5	1	1	4
229	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	1	1	2
230	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	1	5
231	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	4	1	1	2
232	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	5	3	3	2
233	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	4	5	1	3	3
234	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	1	1	3	4	5	1	3	3
235	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	2	5
236	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	1	3	4
237	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	5
238	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	1	3	3

Anexo 8: Pruebas de hipótesis

Hipótesis general

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	162,798			
Final	22,527	140,270	2	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,900	2	,387
Desvianza	1,236	2	,539

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,445
Nagelkerke	,505
McFadden	,276

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfaccion = 1]	-2,651	,306	74,923	1	,000	-3,252	-2,051
	[Satisfaccion = 2]	,310	,167	3,460	1	,063	-,017	,637
Ubicación	[Calidad_de_servicio=1]	-4,786	,559	73,205	1	,000	-5,883	-3,690
	[Calidad_de_servicio=2]	,360	,335	1,157	1	,282	-,296	1,015
	[Calidad_de_servicio=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 1

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	174,667			
Final	30,297	144,370	2	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	12,246	2	,002
Desviación	10,695	2	,005

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,455
Nagelkerke	,544
McFadden	,335

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Rendimiento_percibido = 1]	-3,017	,336	80,887	1	,000	-3,675	-2,360
	[Rendimiento_percibido = 2]	-1,351	,205	43,380	1	,000	-1,753	-,949
Ubicación	[Calidad_de_servicio=1]	-5,098	,565	81,355	1	,000	-6,206	-3,990
	[Calidad_de_servicio=2]	-,385	,389	,979	1	,323	-1,146	,377
	[Calidad_de_servicio=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 2

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	114,078			
Final	23,658	90,420	2	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,918	2	,632
Desviación	,886	2	,642

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,316
Nagelkerke	,356
McFadden	,174

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Expectativas = 1]	-1,299	,192	45,633	1	,000	-1,675	-,922
	[Expectativas = 2]	,665	,171	15,180	1	,000	,331	1,000
Ubicación	[Calidad_de_servicio=1]	-3,687	,554	44,320	1	,000	-4,773	-2,602
	[Calidad_de_servicio=2]	,343	,321	1,141	1	,285	-,286	,972
	[Calidad_de_servicio=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 3

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	188,853			
Final	18,105	170,748	2	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,109	2	,947
Desviación	,185	2	,911

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,512
Nagelkerke	,586
McFadden	,346

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Niveles_de_satisfaccion = 1]	-3,834	,511	56,273	1	,000	-4,836	-2,832
	[Niveles_de_satisfaccion = 2]	,433	,169	6,536	1	,011	,101	,765
Ubicación	[Calidad_de_servicio=1]	-5,987	,696	74,092	1	,000	-7,351	-4,624
	[Calidad_de_servicio=2]	,112	,342	,106	1	,744	-,559	,782
	[Calidad_de_servicio=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Anexo 9: Estimaciones de parámetros mediante RLO

Calidad de servicio y Satisfacción

		Estimaciones de parámetro						
		Estimación	Desv. Error	Wald	Gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción = 1]	-2.651	.306	74.923	1	.000	-3.252	-2.051
	[Satisfacción = 2]	.310	.167	3.460	1	.063	-.017	.637
Ubicación	[Calidad de servicio=1]	-4.786	.559	73.205	1	.000	-5.883	-3.690
	[Calidad de servicio=2]	.360	.335	1.157	1	.282	-.296	1.015
	[Calidad de servicio=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota: Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la puntuación Wald, se visualizó un valor de 74.923, la cual se entendió que la calidad de servicio responde favorablemente con la satisfacción, cuyo nivel de significancia arrojó un valor de $0.000 < 0.05$; representándose incidencia de forma positiva, entre las dos variables.

Calidad de servicio y rendimiento percibido

		Estimaciones de parámetro						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Rendimiento percibido = 1]	-3.017	.336	80.887	1	.000	-3.675	-2.360
	[Rendimiento percibido = 2]	-1.351	.205	43.380	1	.000	-1.753	.949
Ubicación	[Calidad de servicio =1]	-5.098	.565	81.355	1	.000	-6.206	-3.990
	[Calidad de servicio =2]	.385	.389	.979	1	.323	-1.146	.377
	[Calidad de servicio =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota: Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la puntuación Wald, se visualizó un valor de 81.335, la cual se entendió que la calidad de servicio responde favorablemente con el rendimiento

percibido, cuyo nivel de significancia arrojó un valor de $0.000 < 0.05$; representándose incidencia de forma positiva.

Calidad de servicio y expectativas

		Estimaciones de parámetro						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Expectativas = 1]	-1.299	.192	45.633	1	.000	-1.675	-.922
	[Expectativas = 2]	.665	.171	15.180	1	.000	.331	1.000
Ubicación	[Calidad de servicio =1]	-3.687	.554	44.320	1	.000	-4.773	-2.602
	[Calidad de servicio =2]	.343	.321	1.141	1	.285	-.286	.972
	[Calidad de servicio =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota: Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la puntuación Wald, se visualizó un valor de 45.633, la cual se entendió que la calidad de servicio responde favorablemente con las expectativas, cuyo nivel de significancia arrojó un valor de $0.000 < 0.05$; representándose incidencia de forma positiva.

Calidad de servicio y niveles de satisfacción

		Estimaciones de parámetro						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Niveles de satisfacción = 1]	-3.834	.511	56.273	1	.000	-4.836	-2.832
	[Niveles de satisfacción = 2]	.433	.169	6.536	1	.011	.101	.765
Ubicación	[Calidad de servicio =1]	-5.987	.696	74.092	1	.000	-7.351	-4.624
	[Calidad de servicio =2]	.112	.342	.106	1	.744	-.559	.782
	[Calidad de servicio =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota: Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la puntuación Wald, se visualizó un valor de 74.092, la cual se entendió que la calidad de servicio responde favorablemente con los niveles de satisfacción, y cuyo nivel de significancia arrojó un valor de $0.000 < 0.05$; representándose incidencia de forma positiva.

Anexo 10: Carta de presentación institucional



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 21 de mayo de 2021
Carta P. 0166-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic
CARMEN GLORIA YACTAYO CAMA
DIRECTORA
INSTITUCION EDUCATIVA 20190 REPUBLICA DE CHILE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CHAVEZ RIVERA, RONALD EDUARDO; identificado con DNI N° 44645537 y con código de matrícula N° 7002525011; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CHAVEZ RIVERA, RONALD EDUARDO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegosa
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 11: Carta de aceptación institucional



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

San Vicente, 21 de mayo del 2021.

Dr. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – CAMPUS LIMA NORTE
PRESENTE.-

De mi consideración:

Tengo en agrado de dirigirme a Usted, a fin de manifestarle que se le brindará las facilidades del caso al estudiante Br. Ronald Eduardo Chávez Rivera, identificado con DNI N°44645537, para la aplicación del instrumento de estudio titulado: Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021, siendo esta institución Educativa beneficiada en el programa de Qali Warma.

Sin otro en particular, aprovecho esta oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Carmen Gloria Pacheco Cama
DIRECTORA

DIRECCIÓN: JR. TACNA N°185-187. URB. CASUARINAS-SAN VICENTE DE CAÑETE

TELF. 01-5811137

Anexo 12: Captura de pantallazo de reporte del turnitin

RONALD EDUARDO CHAVEZ RIVERA

Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qa...



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chávez Rivera, Ronald Eduardo (ORCID: 0000-0003-1440-9379)

ASESOR:

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2021

Resumen de coincidencias

19 %



1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1 %
4	www.psf.org.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.dspace.unitru.ed... Fuente de Internet	1 %
6	1library.co Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	<1 %
8	www.ugel04tse.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

Anexo 13: Cuestionarios elaborados usando la herramienta google forms

Variable independiente



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado padre de familia, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N° 20190 República de Chile. Agradecer por anticipado su intervención y participación, esta demás decir que los resultados del presente estudio de investigación aportaran en la mejora continua del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. La información que nos brindará es muy importante, por ello le solicito que sea sincero al escribir sus respuestas, así como también la información recabada será tratada de forma confidencial y anónima.

***Obligatorio**

DATOS DEL ENCUESTADO

SEXO *

Tu respuesta _____

EDAD *

Tu respuesta _____

INDICACIONES

El cuestionario contiene 22 preguntas, cada una de ella cuenta con 5 opciones de respuestas (del 1 al 5). Se recomienda leer con mucha atención cada pregunta, luego selección o marque su respuesta, la cual Ud. considere correcta (solo una).

A continuación, se detalla las 5 opciones de respuesta:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

1. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma garantiza la atención del servicio alimentario en todo el año escolar. *

1
 2
 3
 4
 5

2. Conoce los alimentos brindados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y lo revisa antes de ser consumido. *

1
 2
 3
 4
 5

3. Los alimentos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, son seguros y confiables. *

1
 2
 3
 4
 5

Variable dependiente



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION

Estimado padre de familia, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la satisfacción del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la Institución Educativa N° 20190 República de Chile. Agradecer por anticipado su intervención y participación, esta demás decir que los resultados del presente estudio de investigación aportaran en la mejora continua del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. La información que nos brindará es muy importante, por ello le solicito que sea sincero al escribir sus respuestas, así como también la información recabada será tratada de forma confidencial y anónima.

***Obligatorio**

DATOS PERSONALES

SEXO *

Tu respuesta _____

EDAD *

Tu respuesta _____

INDICACIONES

El cuestionario contiene 22 preguntas, cada una de ella cuenta con 5 opciones de respuestas (del 1 al 5). Se recomienda leer con mucha atención cada pregunta, luego seleccione su respuesta, la cual Ud. considere correcta.

A continuación, se detalla las 5 opciones de respuesta:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

1. El olor de los alimentos recepcionados son adecuados. *

1
 2
 3
 4
 5

2. El sabor de los alimentos recepcionados son agradables. *

1
 2
 3
 4
 5

3. El aspecto de los alimentos recepcionados son adecuados. *

1
 2
 3
 4
 5

4. Es suficiente la cantidad de alimentos entregado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Los alimentos que recepciona, se encuentran con los empaques limpios. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Los alimentos que recepciona, te genera confianza de salubridad. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. El personal responsable de entregarte los alimentos le genera confianza. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Durante las actividades de entrega de los alimentos a los usuarios, esto se desarrolla en igualdad de trato para todos. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Las instalaciones donde acude a recibir sus alimentos se encuentran limpios. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. La textura de los alimentos recepcionados son adecuados. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, son del agrado del estudiante. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Considera usted que el lugar de recepción de los alimentos es suficientemente amplio y seguro. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. El lugar de entrega cuenta con todos los implementos necesarios para realizar una entrega de alimentos idónea. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. Considera usted que la cantidad de alimentos recibidos son suficientes. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Considera usted que el peso (expresado en gramos, kilogramos, litros, entre otros) de los alimentos recibidos son suficientes. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. Las instalaciones cuentan con cartillas informativas o afiches, la cual le informan sobre todo el accionar del servicio alimentario. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Percibe usted que los alimentos donde son almacenados, son los adecuados. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. Se evidencia limpieza en la indumentaria del personal que entrega los alimentos. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. El personal de entrega de alimentos usa de manera correcta los equipos de protección personal (gorrito, mascarilla, indumentaria, entre otros). *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. En las instalaciones de la institución educativa visualizas tachos en buenas condiciones. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. En la institución educativa visualizas tachos que contienen bolsas en su interior. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. Se siente satisfecho por el servicio alimentario brindado por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Se siente satisfecho con la variedad de alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. Siente que los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, contribuyen para un buen desarrollo del estudiante. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Los alimentos que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma son saludables y generan confianza para ser consumidos. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. Considera usted que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma ha mejorado su servicio alimentario, en comparación a otros años. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. Ha participado de alguna reunión o capacitación del servicio alimentario brindado por los profesionales del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. La institución cuenta con horario y fecha de atención para el recojo de los alimentos. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

17. En la institución educativa recibe un trato cordial de parte del personal que le entrega los alimentos. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18. En la institución educativa, el personal que le entrega los alimentos emplea un lenguaje entendible. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

19. Percibe usted que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra comprometido con la salud de los usuarios beneficiados. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

20. Durante las actividades de recojo de alimentos, el trabajador del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma atiende sus dudas, reclamos de manera eficiente. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

21. En caso faltase alimentos y el perjudicado es usted, la respuesta o la reposición del alimento se realiza de manera inmediata. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. Se ha comunicado a través de la línea de atención gratuita (0800-20-600) del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, para realizar algún reclamo o queja por el servicio. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

17. Considera usted que los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, son elaborados con altos niveles de salubridad, asegurando la inocuidad alimentaria. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18. Verifica la fecha de vencimiento y demás información pertinente en la etiqueta de los alimentos, antes de consumirlos. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

19. Antes del consumo de los alimentos, el usuario beneficiario se lava correctamente las manos. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

20. Los alimentos brindados por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, han presentado alguna descomposición o contaminación. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

21. Los alimentos del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, presentan abolladuras, deterioro en su envase. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

22. Está de acuerdo con el tiempo de espera para recoger los alimentos en la institución educativa. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Muchas gracias

Enviar

Página 1 de 1

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

22. La calidad de los alimentos que ofrece el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma satisface las necesidades del estudiante. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Muchas gracias

Enviar

Página 1 de 1

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios