



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nivel de satisfacción de padres de familia y calidad de servicio del
programa Qali Warma en una Institución Educativa
Lima, 2021

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

AUTORA:

Matos Lopez, Roxana Consuelo (COD 0000-0003-3073-5609)

ASESOR(A):

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria.

A Dios, mis padres, Olga y Humberto con su amor motivan mi crecimiento profesional, a mi esposo José, a mi hijo Mauricio, por su paciencia y apoyo incondicional.

Agradecimiento

A los maestros de la Universidad César Vallejo, por los conocimientos otorgados en esta etapa de formación como Maestra en Gestión pública, reconocimiento especial a mi asesor de tesis Doctor Marco Candia Menor por su tiempo y conocimiento científico prestado, por su paciencia en el desarrollo de mi investigación.

Índice de contenidos

	Pag
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	vii
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGIA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. REFERENCIAS	45
IX. ANEXOS	50

Indice de Indice de tablas

			Pg
TABLA	1	Variable 1 nivel de satisfacción	20
TABLA	2	Dimensión rendimiento percibido	21
TABLA	3	Dimensiones expectativas	22
TABLA	4	Dimensión satisfacción del cliente	23
TABLA	5	Variable 2 calidad de servicio	24
TABLA	6	Dimensión tangible.....	25
TABLA	7	Dimensión fiabilidad	26
TABLA	8	Dimensión capacidad de respuesta	27
TABLA	9	Dimensión seguridad	28
TABLA	10	Dimensión empatía	29
TABLA	11	Cruce de la V1. Satisfacción y la V2. Calidad de servicio.....	30
TABLA	12	Cruce de la D1. Dimensión rendimiento percibido y la V2. Calidad de servicio	31
TABLA	13	Cruce de la D2. Dimensión expectativa y la V2. Calidad de servicio	31
TABLA	14	Cruce de la D3. Dimensión satisfacción del cliente y la V2. Calidad de servicio	32
TABLA	15	Prueba de normalidad por Kolmogórov-Smirnov.....	33
TABLA	16	Correlación del nivel de satisfacción y la calidad de servicio ...	33
TABLA	17	Correlación de la dimensión rendimiento percibido y la calidad de servicio	33
TABLA	18	Correlación de la dimensión expectativas y la calidad de servicio ...	34
TABLA	19	Correlación de la dimensión satisfacción del cliente y la satisfacción del cliente	35

Índice de gráficos

	Pg
FIGURA 1 Variable 1 <i>nivel de satisfacción</i>	20
FIGURA 2 Niveles de la dimensión rendimiento percibido	21
FIGURA 3 Niveles de la dimensión expectativas.....	22
FIGURA 4 Niveles de la dimensión satisfacción del cliente.....	23
FIGURA 5 Niveles de la variable calidad de servicio	24
FIGURA 6 Niveles de la dimensión tangible	25
FIGURA 7 Niveles de la dimensión fiabilidad	26
FIGURA 8 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	27
FIGURA 9 Niveles de la dimensión seguridad	28
FIGURA 10 Niveles de la dimensión empatía	29

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el nivel de satisfacción de los padres de familia y la calidad de servicio del programa Qali Warma en una Institución educativa Lima 2021, investigación básica, diseño no experimental, correlacional, corte transversal, población, 100 padres y familiares, muestra censal, muestreo no probabilístico, Técnica la encuesta, instrumento, cuestionario para la V1 conformado por treinta (30) ítems, y el segundo cuestionario veintidos (22) ítems para la V2, denominada “escala de Likert” la cual está sujeta a cinco alternativas de respuestas: Muy Mala =1; Mala =2; Regular =3; Buena =4 y Muy Buena =5 y con escala ordinal: Bajo, regular y Alto, validez realizado mediante juicio de expertos. Confiabilidad por método de Alfa de Cronbach, 0,987 Satisfacción del cliente y 0,991 para la variable Calidad de servicio. Resultado, un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.833, así como un $p=0.000 < 0.05$, por tanto, hay aceptación de la hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula. Correlación positiva considerable entre el nivel de satisfacción y la calidad de servicio, que permite inferir que si se tiene un buen nivel de satisfacción porque la calidad de servicio es de un nivel alto.

Palabras clave: Satisfacción, Qali Warma, Programa

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the performance perceived by parents and the quality of service of the Qali Warma program in an educational institution Lima 2021, basic research, non-experimental design, correlational, cross-sectional, population, 30 parents and relatives, census sample, non-probabilistic sampling, survey technique, instrument, questionnaire for V1 made up of thirty (30) items, and the second questionnaire twenty-two (22) items for V2, called "Likert scale" which is subject to five alternative answers: Very Bad = 1; Bad = 2; Regular = 3; Good = 4 and Very Good = 5 and with an ordinal scale: Low, regular and High, validity made by expert judgment. Reliability by Cronbach's Alpha method, 0.987 Customer satisfaction and 0.991 for the Quality of service variable. Result: a correlation coefficient according to Spearman's Rho of 0.833, as well as a $p = 0.000 < 0.05$, therefore, there is acceptance of the alternative hypothesis and rejection of the null hypothesis. Considerable positive correlation between the level of satisfaction and the quality of service, which allows us to infer that if there is a good level of satisfaction it is because the quality of service is of a high level.

Keywords: Satisfaction, Qali Warma, Program

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se preocuparon en desarrollar actividades tanto administrativas como de producción, en función de prestación de asistencia de calidad servicio ofrecido para complacer al cliente. En España, aplicaron el Modelo de la Fundación Europea para la Calidad (EFQM), para avanzar en la calidad. Asumiendo que la calidad estuvo relacionada con la satisfacción de los usuarios a un servicio o producto, ya que este término traspasó los límites de marketing para situarse en las áreas funcionales de las compañías exitosas (Thompson, 2021). En tal sentido, el concepto de satisfacción hizo referencia a la apreciación o evaluación que el usuario realiza en cuanto al servicio o producto adquirido, en la superación de sus expectativas (Zeithaml y Bitner, 2002).

El Programa Mundial de Alimentos (PMA), reporto la cobertura de 368 millones de niños beneficiarios en el año 2013 en todo el mundo (PMA, 2013), pero no se evidencio si los programas ofrecidos eran de calidad, en consecuencia, la satisfacción que los usuarios tuvieron acerca de un servicio o producto, para alcanzar un estado de saciedad, o percepción interna del propio cliente o usuario no fue la más satisfactoria (Oliver, 1999). En tanto, la eficacia de las actividades escolares con la globalización (Budiyanto, 2021). Es necesario manejar la terminología referida a la calidad de servicio, y métodos estandarizados para medir la calidad del mismo (Gooden y Starke, 2021). Calidad apreciada del servicio, interviene en la confianza y complacencia del cliente. (Verger et al., 2021). Asumiendo que la satisfacción no interviene en la lealtad (Omar et al.,2009).

A nivel nacional, en el año 2012, el Perú creó el PNAEQW, servicio para los infantes en sus primeros años de estudios. En concordancia con la Constitución del Perú, que expone el derecho a la alimentación y educación, así como el deber del Estado para cumplir con tales preceptos, no obstante, el cumplimiento no hasido el esperado, baja calidad en el servicio, sólo para mantener contentos a proveedores u otros actores interesados. (Camacho,2020). Fijaron meta de atención para 4 008 583 beneficiarios, de 64 541 II.EE. públicas, para optimizar la instrucción, fomentar la una alimentación adecuada, concretar utilidad escolar y asegurar el desarrollo de

los infantes para el año 2020. Sólo falta la evaluación de dichas metas para determinar su alcance.

Las políticas públicas de exigencias sociales en el Perú se llevó a cabo a través de programas sociales para mitigar las desigualdades así como, la preservación y elevación del bienestar social con énfasis en la población más vulnerable a través del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) (Arribasplata, 2019). Cuatro son los programas sociales que administra el MIDIS: el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Cuna Más, el PNAEQW y el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres-Juntos (Peñaranda, 2019). No obstante, a nivel local, Ramos (2018) refirió deficiencias en el programa QW en: Planificación, selección e inclusión de productos, cobertura, asistencia técnica y seguimiento al personal que integra los distintos comités que lo conforman, escaso control en la entrega de productos y poca supervisión al programa.

Situación que se repite en las IE. Ya que, se observó que el QW tuvo deficiencias, con la pandemia, se suspendió la atención en el 2020, y se reactivó en el 2021, con variantes en la prestación del servicio, modificación en la distribución, entregándose paquetes conteniendo alimentos a cada estudiante mensualmente, se disminuyó la cantidad de beneficiarios de 450 estudiantes matriculados, solo fueron beneficiados 220. Desde la dirección de la IE se desarrollaron acciones del servicio prestado por el QW sin solución alguna, lo que generó malestar entre los PPF, consideraron que no se realizaron acciones legales para que el programa llegue a todos los estudiantes por igual, asumiendo que la cantidad faltante fue repartido o comercializado por la dirección de la institución. La dirección del plantel por tanto, debe seleccionar las estrategias correctas para priorizar espacios que influyen en las expectativas de calidad del servicio de los PPF para las mejoras (Moige, 2012). Sin olvidar que las percepciones están alineadas con el desempeño y conllevan a la concepción de la calidad. (Song, et al., 2021).

De lo antes expuesto, se propuso realizar una investigación cuantitativa, nivel descriptivo correlacional que midiese la satisfacción de PPF y calidad de servicio

del programa QW en función de establecer relación de variables, desempeñando un diseño no experimental, transversal, cuestionarios donde se registraron los datos obtenidos, para ofrecer alternativas que minimicen la problemática. Se constituye como problema general ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de PPFF y calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021. Como problemas específicos: P_{E1} ¿Cuál es la relación entre el rendimiento percibido por los PPFF y calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021? P_{E2} ¿Cuál es la relación entre las expectativas de los PPFF y calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021? P_{E3} ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del cliente percibido por los PPFF y calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021?.

La justificación se planteó desde el aspecto teórico, por cuanto se ratificó las dimensiones del teórico Kotler (2010) y Parasuraman et al. (1985) de las variables, relacionándolas con el contexto real y calidad de servicio del programa QW en la I.E. objeto de estudio. En cuanto a la justificación metodológica, es relevante por cuanto se diseñó y aplicó el instrumento de medición de las variables: satisfacción y calidad de servicio del programa QW, conocimientos que servirán como punto de partida a otras investigaciones con esta temática de estudio. La justificación práctica, porque los aportes permitieron contrastar las teorías para conocer la problemática relacionada con las variables antes descritas. Desde lo social, abrirá caminos para que la comunidad educativa tome acciones que contribuyan con el mejoramiento y funcionamiento del programa alimentario QW. La investigación planteó objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de PPFF y calidad de servicio del programa QW en I.E. Lima 2021.

Como objetivos específicos: O_{E1} Determinar relación rendimiento percibido por los PPFF y calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021 O_{E2} Determinar la relación entre las expectativas de los PPFF y calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021. O_{E3} Determinar la relación entre la Satisfacción del cliente percibido por los PPFF y calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021.

Finalmente se establece como hipótesis general: El nivel de satisfacción de PP.FF. se relaciona con la calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021 y como hipótesis específicas: H_{E1} El rendimiento percibido por los PPF se relaciona con la calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021. H_{E2} Las expectativas de los PPF se relaciona con la calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021. H_{E3} La Satisfacción del cliente percibido por los PPF se relaciona con la calidad de servicio del programa QW en una I.E. Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios nacionales que guardan relación con este estudio se refirió a, Barranzuela (2020), su finalidad fue determinar relación entre programa PAEQW y la participación ciudadana en Huarmaca, la literatura bibliográfica factores motivacionales de Maslow y también enfoques educacionales, su metodología fue básico - correlacional, con diseño no experimental, muestra 67 de padres de familia con hijos en la instituciones educativas beneficiados condicho programa, cuestionario de 40 ítems, validez determinada por expertos y confiabilidad de alfa de Cronbach, de 0,846, Concluyó, que existe relación entre el PAEQW y la participación ciudadana en Huarmaca, Piura.

Así mismo, Camacho (2020) cuya finalidad fue determinar la influencia de la gestión del programa QW en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019. Metodología cuantitativa diseño no experimental, con diseño correlacional. Muestra 40 padres de familia, muestreo no probabilístico por conveniencia. Técnica la encuesta y dos instrumentos. Resultados: (72,5%) nivel regular y (25,0%) nivel bueno para la gestión del programa Qali Warma. Mientras que (47.5%) nivel regular y (50,0%) para calidad de servicio según opinión de Padres. Concluyó que la gestión del programa Qali Warma influye de manera significativa en la calidad de servicio de usuarios de I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.

Herrera y Tinedo (2018), cuya finalidad fue relacionar PAEQA y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz, literatura bibliográfica de las necesidades aprendidas de McClelland. La teoría ERG de Alderfer. Metodología descriptiva correlacional, diseño no experimental, técnica la observación, y encuesta, instrumento cuestionario, la población beneficiarios del Programa Nacional QaliWarma, llegaron a la conclusión que el programa se desarrolló de manera idónea, la sensación que percibieron los padres y familiares era de satisfacción. Correlación de Pearson de 0.618 indica relación positiva entre las variables y nivel de relación es moderada y altamente significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$.

Ramos (2018) analizó la evaluación del proceso de gestión del programa “Qali Warma” en tres Instituciones Educativas Iniciales de la ciudad de Puno. Literatura bibliográfica. Metodología cuantitativa - descriptiva. Diseño no experimental corte transversal. Con madres de familia de tres instituciones educativas iniciales. Población conformada por niños beneficiarios 487 y la muestra de 214 niños, técnica la encuesta. Concluyó, que existió problemas en el manejo, aplicación y distribución del programa lo cual perjudica las funciones de los Comités de Alimentación Escolar – CAE. y la cobertura prevista del mismo, lo cual requirió de seguimientos, evaluación y contraloría social para la buena marcha del mismo.

Así mismo Campos (2017), cuya finalidad fue determinar si el manejo de los elementos de la realidad sociocultural, del distrito de Corca, con la ejecución del Programa Qali Warma aseguró una gestión eficiente en la distribución de alimentos en el periodo 2013-2014, literatura bibliográfica sustentada en Keynes, y Maslow. Metodología aplicada, método cualitativo y diseño no experimental correlacional, muestra 20 personas, técnica entrevistas, a grupos específicos, observación y análisis de la información oficina desconcentrada del Programa Qali Warma. Concluyó, Los productos ofrecidos en el programa, no se ajustan al consumo local, en su mayoría procesado y enlatado, distante de la cultura alimentaria de los lugareños, carencia de los productos de la localidad en el menú ofrecido y deficiencia en la cantidad para cubrir la demanda.

En el contexto internacional Terán et al. (2021), su finalidad, fue reunir información de calidad de servicio, de artículos científicos. Metodología: método cualitativo no experimental, de tipo descriptivo. Selección de 150 artículos y se tomaron 16 artículos con similitudes en la temática calidad de servicio, países Colombia, Cuba, Ecuador, Perú, España, México, y Chile. De los cuales, el 90% tomado de la base SCOPUS, Redylac, SciELO, CONACyT, entre otros. Asimismo, y publicaciones entre 2016-2020. Conclusiones, gran parte de los estudios aplicaron el estándar SERVQUAL recomendado como instrumento evaluativo de este tipo de programa.

De igual manera se presentó a Bustamante (2019). Cuyo propósito fue sintetizar la evidencia científica relacionada a las adaptaciones y usos del modelo Servqual en el contexto hospitalario. Metodología, revisión sistémica con artículos científicos Sciedirect, PubMed y Scopus como base de datos, en un periodo de 2013 – 2018. Resultados, se compilaron 62 publicaciones. Los autores propusieron la escala Servqual como un instrumento válido en el contexto de su estudio. Concluyo que la escala a más de 30 años desde su origen se aplicó en el contexto sanitario. Los investigadores llevaron a cabo pruebas de validez para confirmar las dimensiones que lo conforman, los cuales se ratificaron en la muestra de su estudio.

Ayaviri y Quispe (2018) cuya finalidad fue determinar la medición de la satisfacción del cliente en las Organizaciones no lucrativas (Organizaciones No Gubernamentales y Fundaciones) de cooperación al desarrollo en Ecuador, se plantearon seis hipótesis y aplicaron encuestas, el coeficiente de Cronbach fue de 0.95. Concluyó que la satisfacción tiene una relación muy significativa con las variables estudiadas, y que ésta depende de su comportamiento y atención que presta la organización en el cliente; con rechazo en dos de sus hipótesis.

Morales (2017) cuya finalidad, fue analizar la función supervisora del director aplicación del Programa Alimentario Escolar (PAE) en instituciones educativas. Metodología de estudio descriptiva, diseño no experimental, corte transversal, técnica encuesta, muestra 97 sujetos: directivos y docentes de las IE del municipio. Como instrumento, la escala tipo Likert, confiabilidad de 0.91. Concluyo la acción de contraloría es nula, solo se cumple con el papeleo administrativo de recepción y entrega de los productos de programa como lo exige el ministerio que lo rige, más no así del debido cumplimiento y desarrollo que debe realizar.

En tanto, Álvarez y Aguirre (2015) analizaron, la satisfacción con servicios de alimentación y la calidad de producto: propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica, metodología, básica, descriptiva correlacional, diseño no experimental, concluyo: la variable satisfacción, el indicador con mayor proyección fue el aseo de la infraestructura y la calidad del producto y nivel de precios procesados. Determinando que existió relación vertical entre satisfacción

del cliente y la calidad del producto. El aporte se basó en conocimientos específicos para robustecer las variables satisfacción y calidad del servicio, para ofrecer alternativas que permitieron minimizar los problemas encontrados en la aplicación del programa para mejorarlo y beneficiar en mayor proporción a los usuarios.

La investigación que se describe refiere como teórico de sustento para la variable Niveles de la satisfacción: Kotler (2010) quien define, los cambios de actitud de la persona al contrastar el cumplimiento de sus expectativas con el beneficio de un producto o servicio obtenido. Señala dimensioe: el rendimiento percibido, las expectativas y la satisfacción del cliente. Rendimiento percibido, apreciación del cliente hacia un producto o servicio adquirido. Características: Toma en cuenta el interés del cliente no de la organización, sujeto a los efectos del cliente respecto al producto, según expectativas del cliente, más no así en la realidad, influenciado por los dictámenes de terceros que intervienen en el comprador, obedeciendo al cambio anímico del usuario y de su forma de pensar. Como indicadores: Percepción del cliente y resultados por el servicio (Kotler, 2010).

Las expectativas, es la "confianza" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas se dan por cualquiera de estas cuatro situaciones: ofrecimientos de los beneficios del producto o servicio para su adquisición, experiencias de compras anteriores, opiniones previas del producto o servicio por líderes de opinión, amistades, familiares, ofertas que ofrecen los competidores para ganar clientes. Indicadores: atención inmediata experiencia de compras anteriores y promesas cumplidas (Kotler, 2010). Satisfacción del cliente: Referida a una situación específica auto percibida. Indicadores: insatisfacción: cuando el servicio o producto no logra cubrir perspectivas del consumidor. Satisfacción, equilibrio que se da entre las expectativas de servicio o producto. Agrado, cuando lo cometido supera los intereses del comprador (Kotler, 2010).

conceptualización por diversos autores; concepto es la recapitulación, es donde se formulan los conocimientos adquiridos de actividades, procesos, objetivos, relacionados por procesos o conexión de la realidad (Muñoz, 2018). En tal sentido, La satisfacción, según (Oliver, 1997) citado en Moliner (2003); hace

alusión a estar lleno o completo, lo que significa que se está conforme con lo recibido. No obstante, otras fuentes indican que significa “liberación de una incertidumbre” y se relaciona con: Conformidad, placer, adecuado o saciedad.

En el lenguaje del marketing y particularmente en el ambiente de los negocios, Gil et al. (2005); Mano y Oliver (1993); Kotler (2010), han realizado estudios en función a la satisfacción, analizada de diferentes aspectos, que han logrado posicionarla en mayor jerarquía para la obtención de un volumen mayor en venta de los productos en el mercado, enriquecido no solo su significado, sino el conocimiento de su proceso de formación, así como las discrepancias y conocimientos posteriores (Caruana, 2000; Hestett et al., 1997; Jones y Suh, 2000; Olshavsky, 2001; Gallarza, 2003). Este concepto se relaciona con la impresión de gusto o disgusto, según lo esperado por el cliente hacia lo ofrecido (Kotler, 1966).

Por lo antes referido, es necesario que la empresa, tenga atención al indicar el nivel educado de expectativas y no crear falsas ilusiones en los clientes, debido a que, la publicidad genera nuevas expectativas en los clientes que pueden atribuirse a índices de insatisfacción por el producto, pero no es así. Por ello, la importancia de realizar monitorear habitualmente los intereses de los clientes y determina: Si se ajusta a lo que la empresa le puede ofrecer. Si superan o no alcanzan sus expectativas motivado por la competencia y si coinciden con las compras adquiridas por el cliente promedio.

Beneficios de la Satisfacción. Aquellos que generan importancia y placer en el cliente: Primero: Adición en compras porque al cliente le gusta lo que ha comprado. (Kotler, 2010). La empresa gana clientes leales y la prosecución de compras en el futuro. Segundo Beneficio: Difusión masiva y gratuita a través de familiares y amigos por clientes satisfechos al exteriorizar sus experiencias en cuanto al producto o servicio. Tercer Beneficio: El comprador satisfecho no se rige por la competencia, permitiendo a la compañía tener una mayor participación en el mercado (Kotler, 2010).

Nivel de Satisfacción del Cliente, fórmula:

Rendimiento Percibido – Expectativa = Nivel de satisfacción Se requiere para el empleo de esta fórmula, precisa realizar estudio de actividades comerciales: 1) perspectivas del cliente antes de la compra. 2) el rendimiento percibido. Asignación de valor, para el rendimiento percibido la siguiente categoría: Excelente = 10 Bueno = 7 Regular = 5 Malo = 3.

Para las Expectativas se utilizan los siguientes valores: Expectativas Elevadas = 3; Expectativas Moderadas = 2; Expectativas Bajas = 1

El nivel de satisfacción: COMPLACIDO: De 8 a 10; SATISFECHO: de 5 a 7; INSATISFECHO: Igual o Menor a 4 Finalmente, se aplica la fórmula. Por ejemplo: Investigación "buena" (valor: 7), pero las expectativas muy "elevadas" (Valor: 3), se operacionaliza: $7 - 3 = 4$ representa cliente: INSATISFECHO

Lo antes expuesto, determina la importancia de analizar la variable nivel de satisfacción, ya que ésta garantiza la superación de una compañía, por cuanto se realiza evaluación continua en cuanto a la percepción que tienen los clientes o usuarios de los productos o servicio ofrecidos a la colectividad, en el caso específico de este estudio, es la percepción de los padres de familias en cuanto a la aplicación del programa alimentario escolar Qali Warma ofrecido desde los centros escolares a la población infantil para cubrir una necesidad sentida, por lo cual se requiere comprobar como es percibida por los representantes por ser los garantes en el cumplimiento del mismo, que sea de calidad y se distribuya equitativamente entre los niños.

La variable calidad de servicio del PNAEQW según el autor base, es la situación de resignación de los clientes relacionado a la asistencia que distinguen la organización. Se ajusta al patrón SERVQUAL según, (Parasuraman, et al. 1988). Dimensiones de la variable calidad de servicio del PNAEQW Parasuraman et al. (1985). Tangibles, apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos. Cuyos indicadores son: Equipos de apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas, empleados con apariencia pulcra y elementos materiales atractivos. Fiabilidad, Capacidad para desempeñar el servicio que se promete, de manera segura y precisa. Sus indicadores, cumplen lo prometido,

sincero interés por resolver problemas, realiza bien el servicio la primera vez, concluye el servicio en el tiempo prometido, no cometen errores.

Capacidad de respuesta, disponibilidad para apoyar al cliente y cumplir con el servicio con premura. Indicadores: comunican cuando concluirán el servicio, los empleados ofrecen un servicio rápido, los empleados siempre están dispuestos a ayudar, los empleados nunca están demasiado ocupados. Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. Indicadores, comportamiento confiable de los empleados, clientes se sienten seguros, los empleados son amables, los empleados tienen conocimientos suficientes. Empatía, tratar al cliente con confianza y amabilidad. Indicadores, horarios de trabajo convenientes, se preocupan por los clientes, ofrecen atención individualizada, atención personalizada, comprenden las necesidades de los clientes.

Con relación al programa Qali Warma, terminología Qali Warma: expresión quechua representa “niño vigoroso” o “niña hombre o mujer y pronunciación según el Alfabeto Fonético Internacional es [ˈqali ˈwarma]” (Programa QaliWarma, 2018). Programa social que ofrece a niños a partir de 3 años, menú balanceado para garantizar los nutrientes básicos que requiere para su desarrollo con productos de la localidad, garantizando la calidad y responsabilidad en la entrega de suministro a las escuelas como medio de distribución del programa. (Maldonado, 2013). El PNAEQW, ayuda a la población escolar a partir de los 3 años, con aporte alimentario necesario para su crecimiento con alimentación saludable en beneficio del bienestar alimentario de los usuarios y usuarias. (Estrada, 2015).

En cuanto a la calidad del PNAEQW, son los Comités de Alimentación Escolar y Comunidad Educativa, es decir todos los actores del proceso educativo, los que mediante la participación ciudadana deben velar porque se garantice la prestación del servicio de calidad y en el tiempo requerido (PNUD,2017). Mientras que el Comité de Alimentación Escolar, tienen como función servir de contraloría para garantizar el cumplimiento de la asistencia en la escuela y está conformado por los actores de la Institución en estudio. (Qaliwarma, 2018).

El PNAEQW, está conformado por comités: de compras y de Alimentación Escolar y le brinda asistencia técnica ya que ellos trabajarán mancomunadamente para que el servicio alimenticio llegue de manera eficaz y eficiente a la población escolar y contempla tres fases: clasificación del menú, suministro y mecanismos para la obtención adquisición productos alimentarios (Elespuru, 2019). Por su parte, el MIDIS (2017) es quien diseña, planifica, ejecuta y vela por el cumplimiento de políticas de inclusión social mediante la operacionalización de los programas sociales entre ellos el Qaliwarma. En tal sentido cobra vigencia la evaluación social, la cual permite medir el impacto del programa y la eficiencia del mismo para proporcionar informaciones acertadas y útiles para la toma de decisiones acertadas (Equipo Técnico de análisis y desarrollo Social Consultores).

Los Comité de Alimentación Escolar, conformado por profesores padres y madres de familia y la escuela en general, son garantes para que el cumplimiento del servicio de alimentación sea de calidad (PNUD, 2017). Entre sus funciones destaca gestionar y vigilar lo concerniente al desarrollo del programa (Qaliwarma, 2018), mediante capacitaciones dirigido al público relacionado con el programa Qali Warma con áreas de capacitación, diseñadas, ejecutadas de manera metódica, prevaleciendo la eficacia de la asistencia alimenticia del PNAE Qali Warma (Quijada, 2017). El PNAEQW, fortalece el estándar de cogestión, esto permite la colaboración ciudadana integrando la parte civil, pública y privada en pro del programa Qali Warma de calidad (Elespuru, 2019).

El servicio cuenta también con unos comités: conformados por personas de la comunidad que forman parte activa en la institución, los cuales reciben capacitación por parte de los gerentes del programa para su aplicación en los centros escolares, Comité de Alimentación Escolar (CAE) y comité de compras (CC), desarrollando las fases del programa. Responde a políticas sociales del estado, que garantizan atender la problemática social de la población detectadas en diagnósticos realizados en zonas vulnerables para ofrecer atención inmediata. MIDIS (2017). Órgano que regula tales programas y cuenta con una Dirección de Seguimiento con políticas de inclusión social y desarrollo.

En tal sentido cobra vigencia la Evaluación social: para comprobar la congruencia de objetivos, realización, eficiencia, el impacto y viabilidad para darle continuidad a

la misma. Esta evaluación debe proporcionar información relevante, para el buen funcionamiento del programa (Equipo Técnico de análisis y desarrollo Social Consultores, 2003). Entre los Tipos de programas sociales se indican: Los programas protectores, se encuentran: Alimentarios: Cuna Más; Qali Warma, entre otros. La satisfacción de los padres y la felicidad de los alumnos es considerado indicador de la calidad (Zubair, y Rashid 2021). La participación de la familia con los proveedores de servicios promueve el bienestar de los progenitores (Mounzer,2021).

Importancia de variable calidad de servicio. La economía global basa su accionar en el marketing, ya que éstas generan indicadores valiosos para determinar cuál es la percepción del interesado de un bien, producto o servicio que brinda una empresa o institución para su satisfacción, por tal motivo, determinar la percepción de los padres y familiares de escolares beneficiados con el QW, permitirá obtener información valiosa para consolidar el mismo o en caso que se requiera, presentar alternativas de solución que mejoren la prestación del servicio ya que los beneficiarios directos son los alumnos en pleno desarrollo y requieren contar con los nutrientes requeridos para el mismo, los cuales pueden obtener mediante la ingesta de los productos ofrecidos por el QW en las escuelas.

Cabe destacar que, la teoría referida a la nutrición, propuesta por Glewwe et al. (2000) indica que, un infante apropiadamente nutrido, ofrecerá un desempeño notable en la escuela Gajate (2002) y, aquellos niños mal alimentando exhibirán un nivel de aprendizaje por debajo de lo normal déficit en la retención y memoria, lo cual significa, que si en el contexto donde se desarrolla el niño las carencias nutricionales marcan su estilo de vida, el bienestar será inestable. En tal sentido, mantener conductas alimentarias sanas resulta beneficioso para el desarrollo integral de los infantes, aunado a esto, el desconocimiento de la alimentación adecuada incide en la disminución de la expectativa de vida, porque presentarán escaso rendimiento escolar (Greppi,2012).

Por otra parte, la jerarquía de necesidades propuesta por (Maslow, citado en Quintero, 2007) manifiesta que es necesario suplir necesidades básicas para la supervivencia del hombre para pasar a las necesidades de seguridad que aportan

estabilidad y protección y posteriormente las necesidades de amor, afecto y pertenencia para consolidar las afinidades grupales, de afecto y aceptación, atendiendo a la impresión de soledad. Así también las insuficiencias de auto-realización como tope de la cima de la jerarquía; dominio de lo que es y es capaz de hacer. Cuando estas necesidades son cubiertas, la persona manifiesta actitud de seguridad, mayor integración social y autoestima elevada, caso contrario, las personas demuestran sentimientos de inferioridad y sin valor.

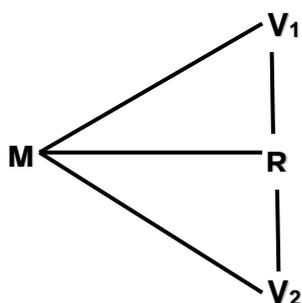
Epistemología: término que indica el estudio de la ciencia o parte de ella sobre la teoría del conocimiento, toma en cuenta la esencia y causas. (Tamayo,1997). La terminología de calidad se define como: Propiedades y tipologías de un servicio o producto que otorga aptitud en el cumplimiento de necesidades” (NC ISO 8402:1986, p.2). Modificaciones posteriores señala como calidad, particularidades intervinientes en la realidad para compensar necesidades (NC ISO 8402:1994, p.2), no atañe a productos o servicios como la anterior, incorpora el término entidad, definida como: Lo que se puede referir y razonar particularmente” (NC ISO 8402:1994, p.3). Puede ser, una acción o un proceso, un producto, una organización, un sistema o una persona, o alguna combinación de los anteriores.

“Para el año 2000 es considerado como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (Norma ISO 9000:2000, p.8). Lo que permite inferir que la calidad está referida a la apreciación que se tiene de un servicio, bien u objeto que hace sentir satisfecho al cliente o beneficiario con las expectativas que se tiene hacia él.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Se aplicó el método científico, modo de seguir en una investigación respetando normas para llegar a un conocimiento de la realidad (Muñoz, 2015), en este caso, deductivo-inductivo, abordándolo de lo general a lo específico o viceversa. Enfoque cuantitativo, porque se valida la información fundamentando los hechos o fenómenos con los datos numéricos (Muñoz, 2015), es de tipo básica, porque actúa en función de una problemática presentada para generar nuevos conocimientos atendiendo las variables de estudio (Sánchez, 2015). Diseño de estudio, no experimental sin manipulación de variables por parte del autor, fundamentado en la observación y descripción del fenómeno tal cual se presenta en la realidad. Hernández et al. (2017), correlacional, establece la relación entre variables (Otero, 2018), transversal, los datos son recogidos en un mismo tiempo (Sánchez, 2015) tal como de manifiesta en la siguiente imagen.



M: muestra

V1: Nivel de satisfacción.

V2: Calidad de servicio.

R: Relación que existe entre las variables.

3.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Niveles de Satisfacción

Definición conceptual: El nivel de estado anímico de la persona al establecer comparaciones rendimiento percibido – expectativas de un producto Philip Kotler (2010).

Definición operacional: La variable se operacionalizó tomando en cuenta las dimensiones, rendimiento percibido, expectativas y satisfacción del cliente mediante cuestionario constituido por 30 reactivos que fue aplicado a la muestra (Kotler, 2010).

Indicadores: Resultados por el servicio. Promesas cumplidas. Experiencia de compras anteriores. Atención inmediata. Percepción del cliente, Insatisfecho. Satisfecho. Complacencia.

Escala de medición: considerada como técnica de medición que relaciona los números con las propiedades de los objetos medidos (Sánchez, 2018). La escala ordinal es donde existe un orden relativo de los datos obtenidos de acuerdo al cuestionario de (Philip Kotler, 2010). En este caso, Muy mala (1), Mala (2), Regular (3) Buena (4) y Muy buena (5).

Variable 2. Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Definición conceptual: Conformidad en medio de representaciones que se hacen los usuarios con relación al servicio por obtener o logrado de la empresa. Fundamentado en el patrón SERVQUAL (Parasuraman, et al., 1985) tomando en cuenta que calidad percibida, parte de las nociones de servicio y eficacia del servicio (Frigerio, 2021).

Definición operacional: Esta variable se operacionalizó tomando en cuenta las dimensiones: Tangible, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad (Parasuraman, et al., 1985) Indicadores: Imagen, higiene, precio, sabor, temperatura, precisión, facilidad y comodidad. Garantía, conocimiento, certeza, confianza en la empresa. Atención, interés, expresión, comprensión comunicación, comportamiento y cortesía Flexibilidad, rapidez, horario, disposición y asertividad en el tiempo. Cumplimiento, funcionalidad, credibilidad, salud y tolerancia, en el instrumento constituido por 22 interrogantes, aplicado al conjunto de estudio, en una escala de Lickert con las siguientes categorías: Muy mala (1), Mala (2), Regular (3) Buena (4) y Muy buena (5). y rango: bajo, regular y alto. Modelo para medir la calidad de servicio es el modelo servqual (Bokayev, 2021).

3.3. Población, muestra, muestreo

La población, no es más que elementos agrupados con características similares, de los cuales será extraída la representación del estudio. (Arias, 2016), la población quedó representada por 100 padres y familiares de una institución pública Lima–2021. Los criterios que se tiene en cuenta son dos, de inclusión y de exclusión
Criterios de inclusión: Serán incluidas para el estudio sólo: padres de familias de una institución pública de Lima – 2021 que goce del PAEQW.

Criterios de exclusión: Quedan excluida de la investigación: todas las IE que no estén adscritas a Lima– 2021 y que no cuenten con el PAEQW

Muestra, es parte pequeña de la población, la muestra es finita, se asume a toda la población como muestra, denominada muestra censal, al respecto, Fuentes (2020) se consideran todos los sujetos de la población como muestra para obtener la información del instrumento, quedó conformada la misma por 100 padres y familiares de una institución pública de Lima – 2021. Según (Hernández, et al., 2014).

Muestreo; no probabilístico, el investigador determina causas y decisiones (Hernández, et al., 2014). Unidad de análisis: Representantes de alumnos de una institución educativa Lima–2021.

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

Técnica: encuesta, preguntas para obtener datos en una indagación (Fuentes, 2020). El instrumento fue el cuestionario para recolectar datos, Según (Hernández et al., 2014). Es la herramienta con la cual se recogen los datos del ambiente de investigación mediante preguntas escritas. El cuestionario para la V1 conformado por treinta (30) ítems, y el segundo cuestionario veintidos (22) ítems para la V2, denominada “escala de Likert” la cual está sujeta a cinco alternativas de respuestas (Muy mala 1; Mala 2; Regular 3; Buena 4; Muy buena) y escala ordinal.

Mientras que, la validez, medio para aprobar el instrumento para su aplicación (Hernández et al., 2014) en tal sentido se llevó a cabo validez de contenido, avalada por tres expertos. 1 metodólogo y 2 especialistas en gestión pública quienes analizaron el instrumento y emitieron su aprobación.

La confiabilidad se determinó por medio de la prueba de alfa de Cronbach, se refiere a la igualdad de los resultados del instrumento aplicado repetidas veces (Hernández et al. 2014) es el método utilizado para los cuestionarios politómicos. Para ello se aplicó el instrumento a 20 padres de familia para constituirse en una prueba piloto, cuyos resultados tratados bajo el método de alfa de Cronbach, para obtener la confiabilidad. Muñoz (2018) destacan que: la confiabilidad puede ubicarse en las siguientes categorías: 1.0 – 0.81 Muy Alta; 0.80 – 0.61 Alta; 0.60 – 0.41 Moderada; 0.40 – 0.21; Baja 0.20 – 0 Muy Baja, los resultados de la confiabilidad en modo de redacción fueron 0.98 para la variable 1 y 0.99 para la variable 2, relacionando estos resultados con la categoría antes mencionadas, se ubica como de muy alta confiabilidad el instrumento de medición de las variables en estudio.

Cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{St^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

S^2 = Varianza de los puntajes de cada ítem

St^2 = Desviación estándar de los puntajes generales al cuadrado, que, al sustituir, dará el grado de confiabilidad que se requiere, en una escala de 0 al 1, mientras más cercano a 1 esté el resultado, más confiable será el instrumento.

3.5 Procedimientos

Se solicitó una entrevista con la dirección del plantel objeto de estudio para hacer de su conocimiento el objetivo de la investigación y solicitar su apoyo en la autorización para hacer llegar la información a los docentes, padres y familiares de los estudiantes y responder el cuestionario. Haciendo la salvedad que los datos

serán tratados con objetividad, anonimato y confidencialidad sólo para fines de la investigación se aplicó el cuestionario de manera virtual atendiendo a las medidas preventivas ante el Covid -19, se sensibilizó a la población encuestada en un lenguaje sencillo para que puedan entender cada ítem.

3.6 Método de análisis de datos

Incluye prueba, comprobación de hipótesis mediante valor numérico de datos (Sánchez, 2018) y análisis de datos, considerada técnica que mediante organización y descripción permite el análisis de datos cuantitativos. Sánchez (2018) así también la inferencia, generalización de las deducciones de la muestra (Sánchez, 2018), cotejando los datos en tabla de Excel para una mayor comprensión y distribución de los datos para procesarlos mediante la aplicación del programa SPSS 26. Y generar las medidas de tendencia y relación de variables evaluadas.

3.7 Aspectos éticos

Se respetó la información suministrada de la muestra, se trató la misma con objetividad, confidencialidad y anonimato, se elaboró el trabajo escrito de investigación sin eludir parámetros de naturaleza ética, respetando en todo momento, los juicios metodológicos y teóricos de la ciencia, respetando la autoría, ajustado a la normativa expuesta de la Universidad César Vallejo que guía la presentación de la misma ajustado a criterios APA.

IV. RESULTADOS

Análisis univariado

Tabla 1

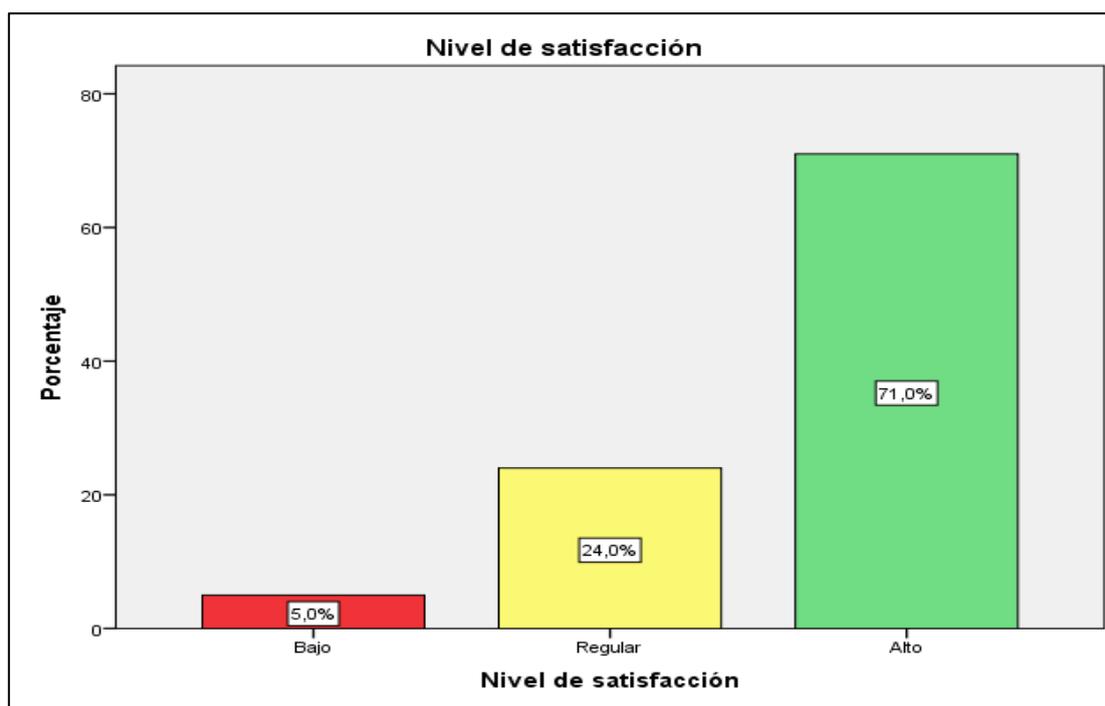
Variable 1. Nivel de satisfacción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	5,0
Regular	24	24,0
Alto	71	71,0
Total	100	100,0

Fuente. Cuestionario

Figura 1

Variable 1. Variable Nivel de satisfacción



En la figura 1, se evidencia un nivel alto de satisfacción con un 71%, el nivel regular con un 24,0% y el nivel bajo con 5,0%. Con esto se afirma que los padres y familiares consideran un nivel alto de satisfacción del programa Qali Warma en una institución educativa.

Tabla 2

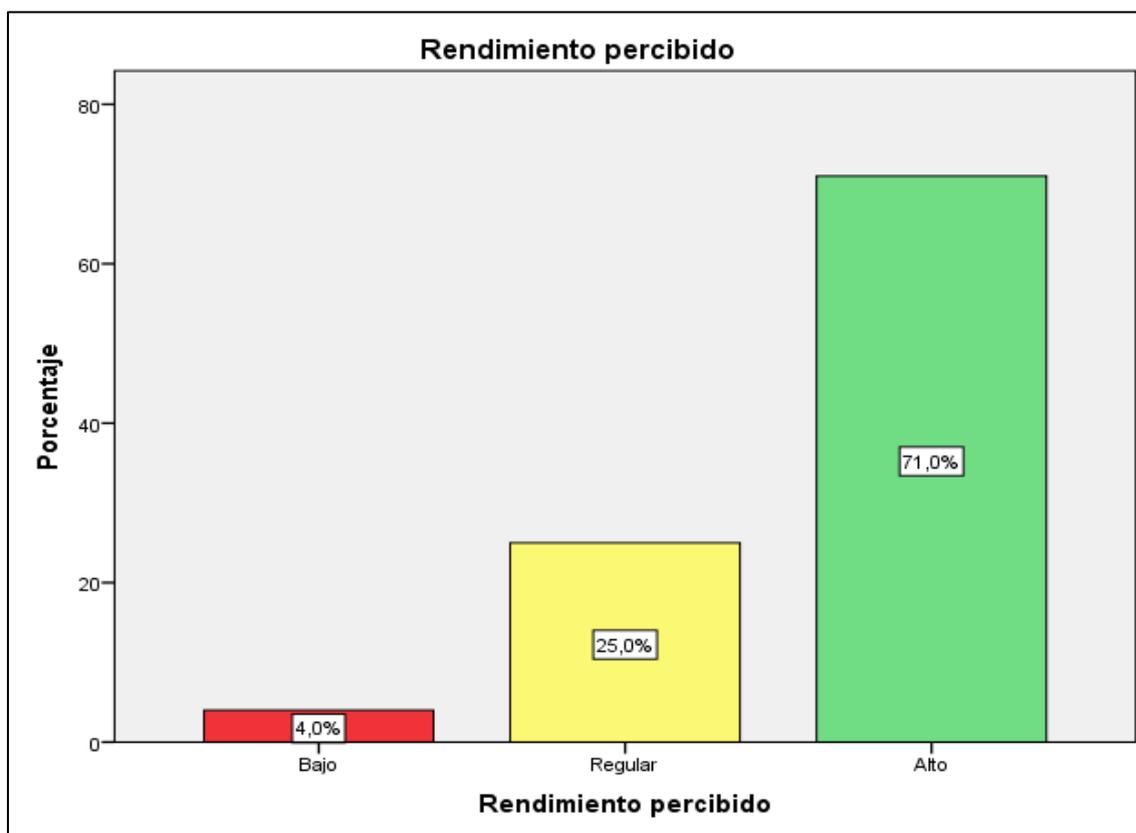
D1. Dimensión Rendimiento Percibido

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	4,0
Regular	25	25,0
Alto	71	71,0
Total	100	100,0

Fuente. Cuestionario

Figura 2

D1. Dimensión Rendimiento Percibido



Los resultados relacionados al nivel de la dimensión rendimiento percibido, se tiene que la mayor representación porcentual lo ocupa el nivel alto con un 71,0%, seguido del nivel regular con un 25,0% y el menor porcentaje el nivel bajo con 4,0%. Con esto se afirma que el rendimiento percibido por los padres y familiares de la institución en estudio es de alto nivel

Tabla 3

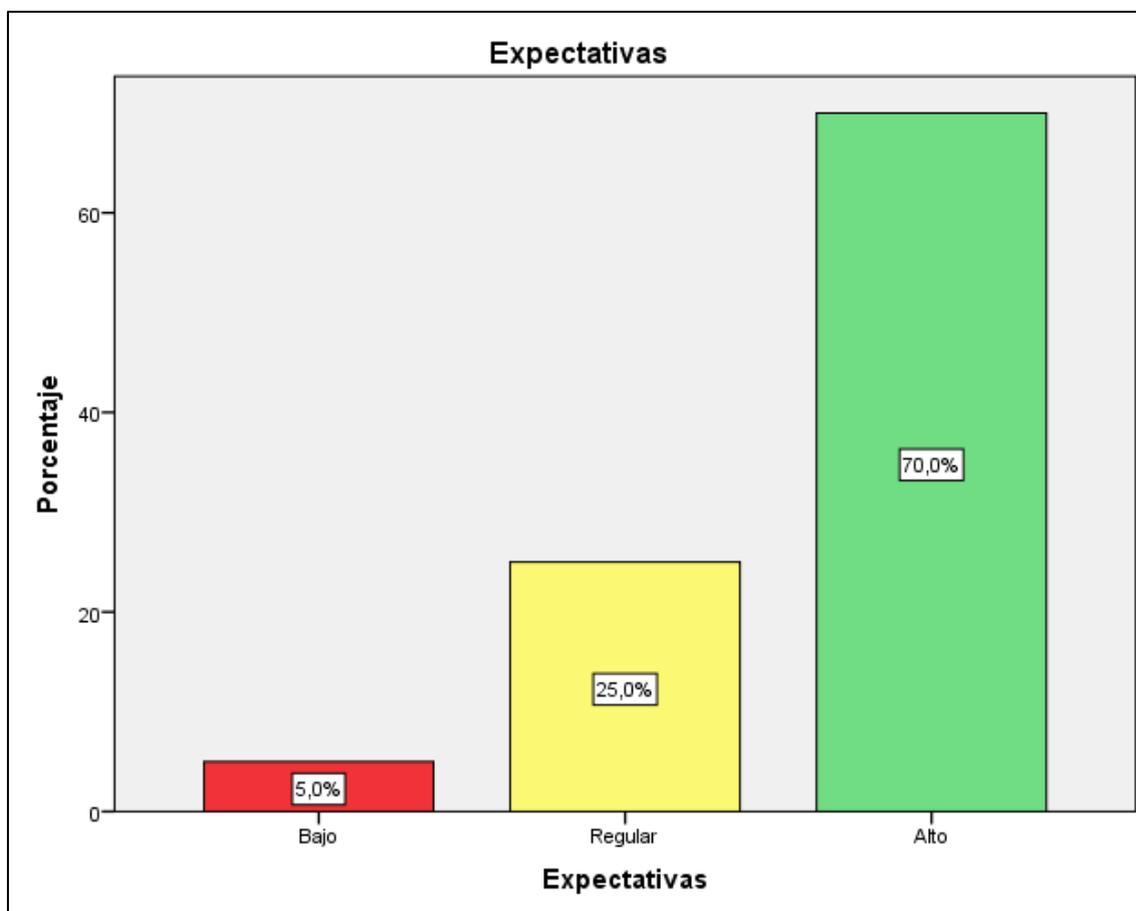
D2. Dimensión Expectativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	5,0
Regular	25	25,0
Alto	70	70,0
Total	100	100,0

Fuente. Cuestionario

Figura 3

Niveles de percepción de la dimensión expectativas



Tomando en cuenta la relación porcentual de la dimensión expectativas, los padres y familiares la ubican en un nivel alto con 70%, el 25% nivel regular y apenas un 5,0% nivel bajo. Con esto se infiere que la dimensión expectativa se posiciona en un alto nivel.

Tabla 4

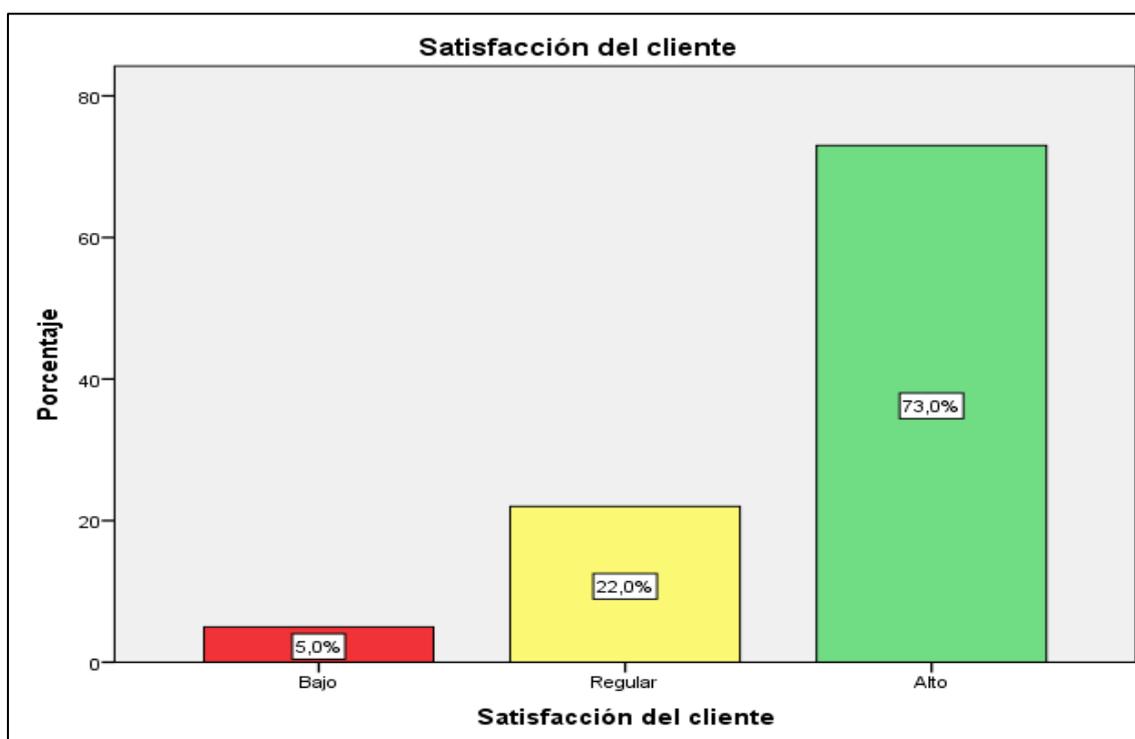
D3. Dimensión Satisfacción del Cliente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	5,0
Regular	22	22,0
Alto	73	73,0
Total	100	100,0

Fuente. Cuestionario de Nivel de Satisfacción

Figura 4

D3. Dimensión Satisfacción Del Cliente



Los padres y representantes ubican en nivel alto con un 73,0% a la dimensión satisfacción del cliente, el nivel regular alcanzó un 22,0% y el nivel bajo apenas un 5,0%. Lo cual demuestra en la dimensión satisfacción del cliente es de nivel alto.

Tabla 5

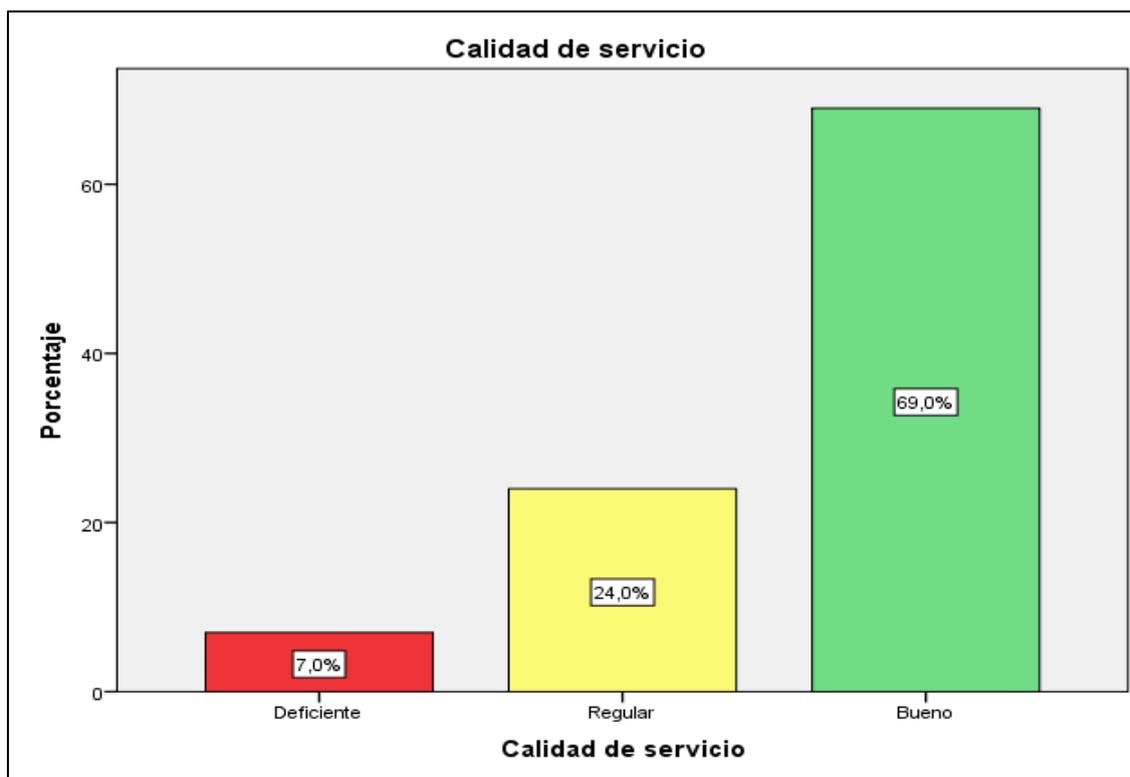
Variable 2. Variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	7,0
Regular	24	24,0
Bueno	69	69,0
Total	100	100,0

Fuente. Cuestionario de Calidad Del Servicio

Figura 5.

Variable 2. Variable calidad de servicio



Los resultados demuestran para esta dimensión, un 69,0% encuestados ubican en el nivel bueno, un 24,0% nivel regular y un 7,0 % para el nivel deficiente. Esto indica calidad del servicio prestado por el programa Qali Warma en una institución educativa de Lima de nivel bueno.

Tabla 6

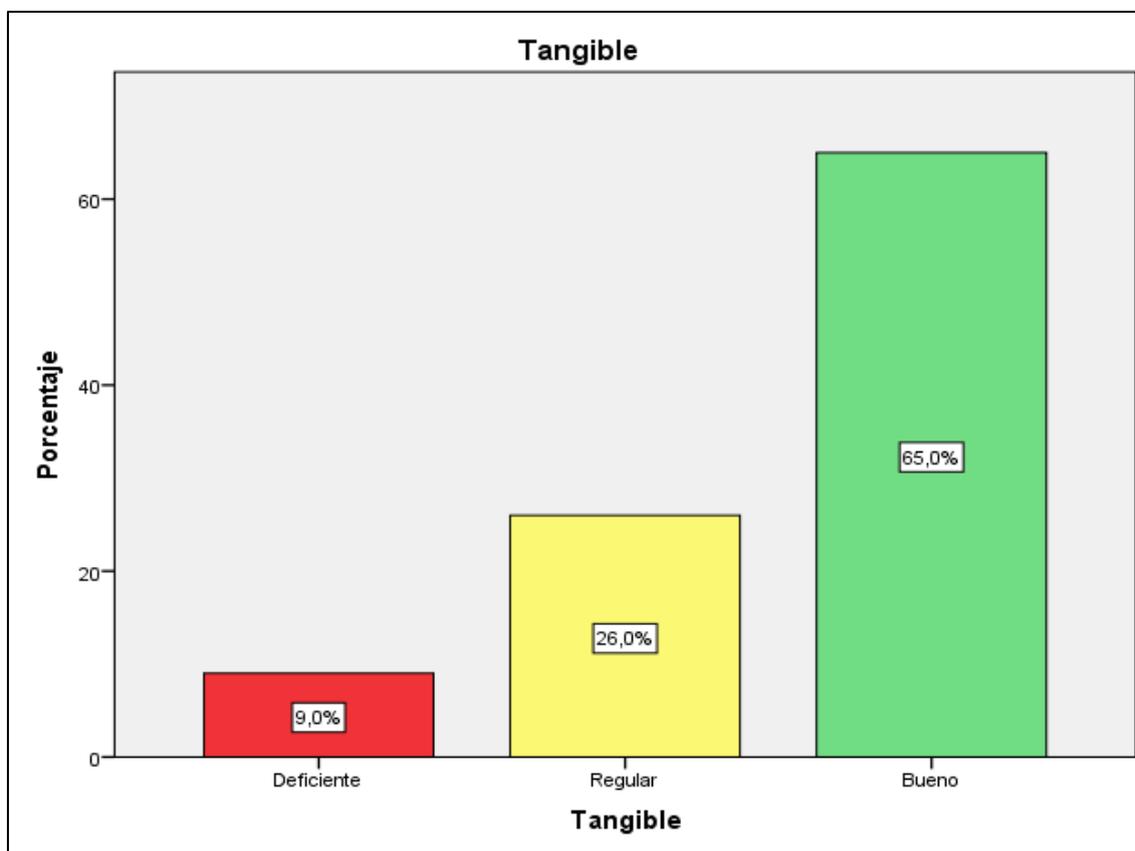
D1. Dimensión Tangible

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	9,0
Regular	26	26,0
Bueno	65	65,0
Total	100	100,0

Fuente. Cuestionario de Calidad Del Servicio

Figura 6

D1. Dimensión Tangible



Como puede observarse en la figura 5, la dimensión tangible se ubica con un 65,0% nivel bueno, un 26,0% nivel regular y 9,0% nivel deficiente. Lo cual indica, dimensión tangible de nivel bueno de la calidad de servicio del PAEQW de una institución educativa de Lima.

Tabla 7

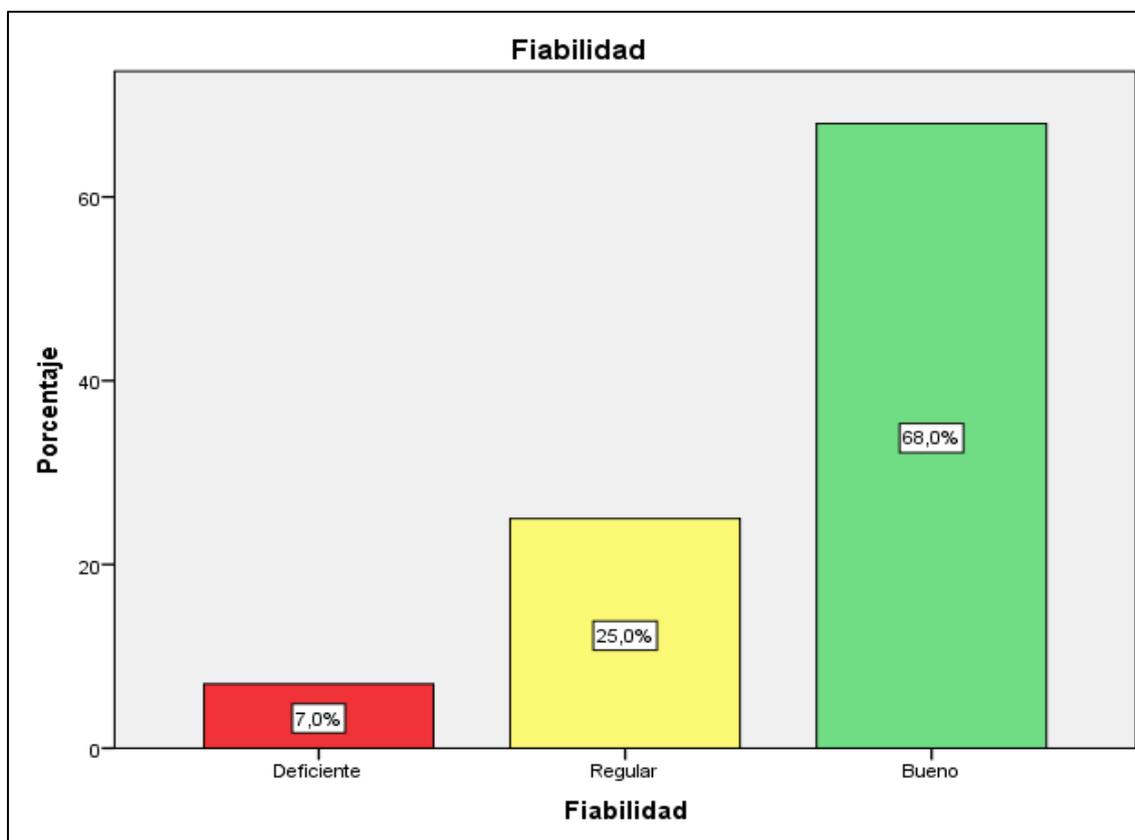
D2. Dimensión Fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	7,0
Regular	25	25,0
Bueno	68	68,0
Total	100	100,0

Fuente. Cuestionario de Calidad Del Servicio

Figura 7

D2. Dimensión Fiabilidad



Los docentes revelan el nivel bueno representa el 68,0%, de la apreciación de la muestra, el nivel regular un 25,0% y el menor porcentaje en comparación a los anteriores es para el nivel deficiente con 7,0%. Lo cual indica que, los padres y familiares de la institución en estudio consideran que el programa Qali Warma de una institución educativa de Lima es de buen nivel de fiabilidad.

Tabla 8

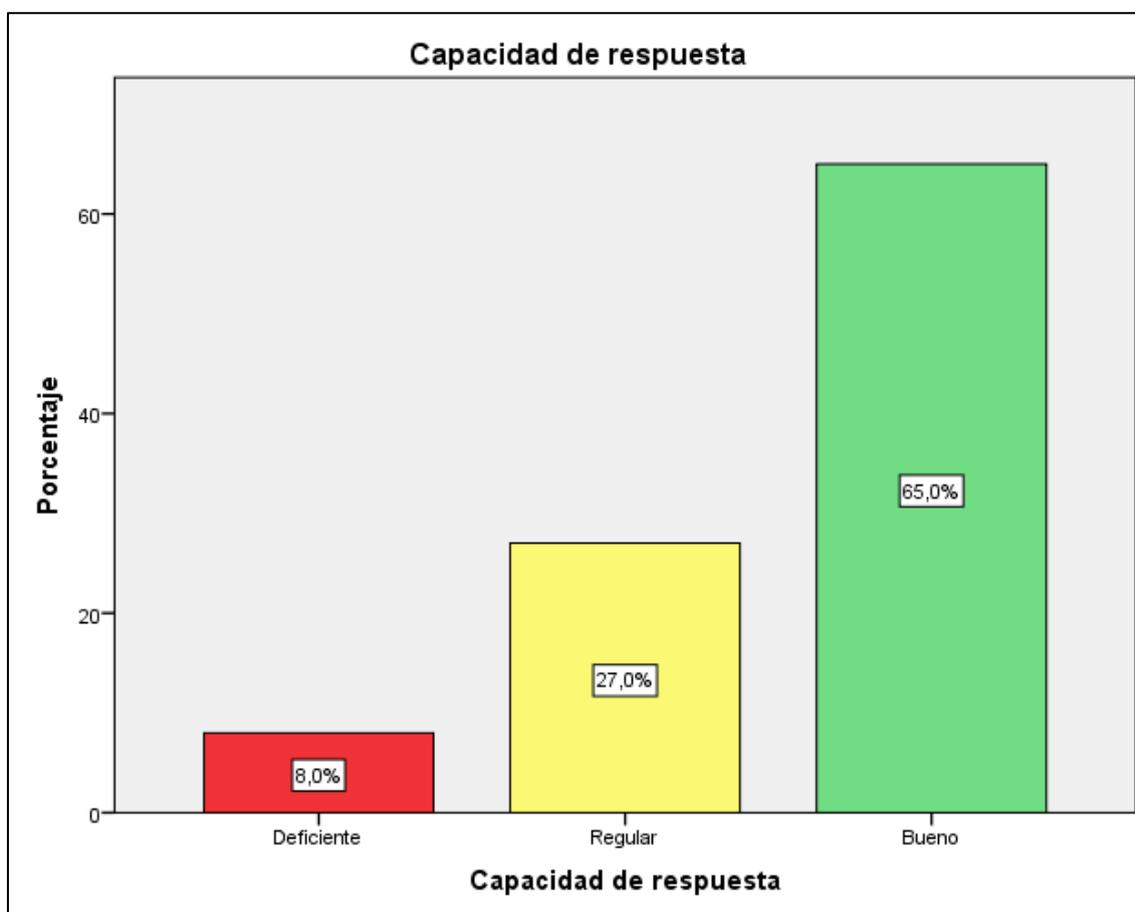
D3. Dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	8,0
Regular	27	27,0
Bueno	65	65,0
Total	100	100,0

Fuente. Cuestionario de Calidad Del Servicio

Figura 8

D3. Dimensión capacidad de respuesta



Los resultados expresan, nivel bueno ocupa el 65,0%, de apreciación de la muestra consultada, seguidamente del nivel regular con un 27,0% y finalmente el nivel deficiente con 8,0%. Estos resultados revelan que los padres y familiares consideran nivel bueno de la dimensión capacidad de respuesta por los representantes.

Tabla 9

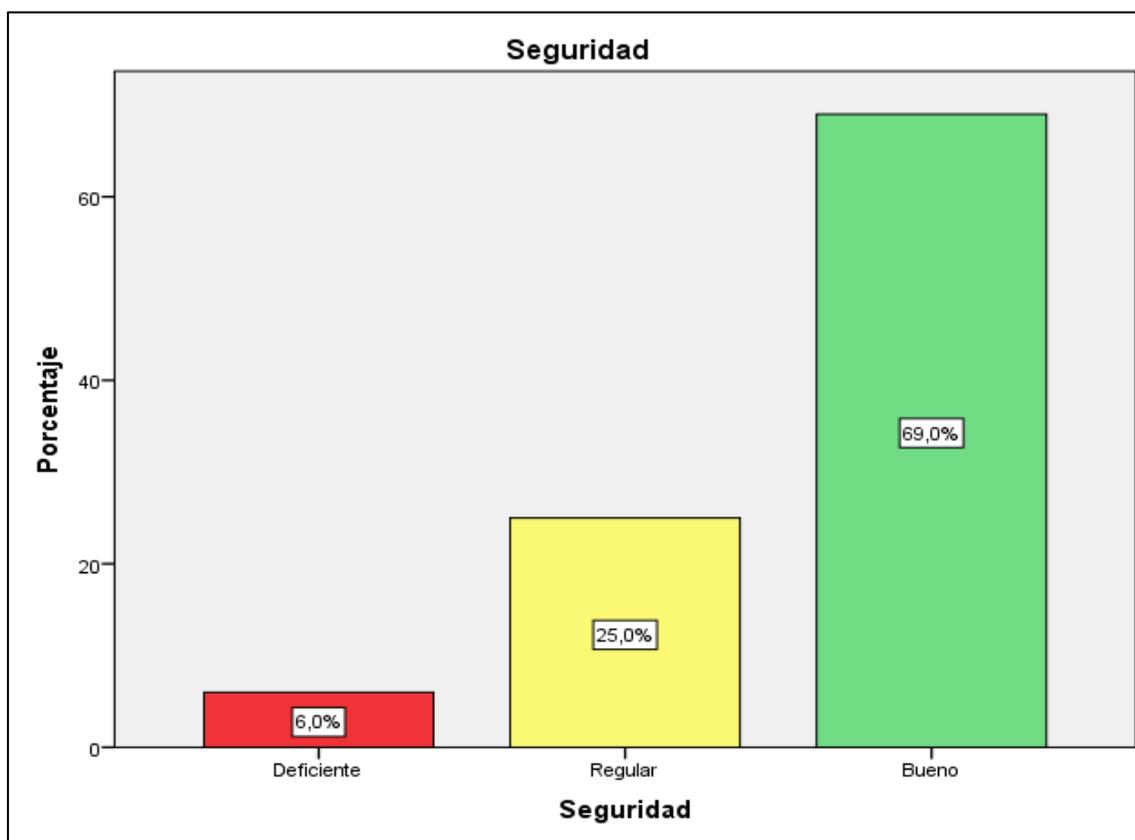
D4. Dimensión seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	6,0
Regular	25	25,0
Bueno	69	69,0
Total	100	100,0

Fuente. Cuestionario de Calidad Del Servicio

Figura 9

D4. Dimensión seguridad



La figura 9, demuestra el nivel bueno con 69,0% el nivel regular con un 25,0% y el nivel deficiente apenas alcanzó el 6,0%. Lo cual expone que los padres y familiares clasifican a la dimensión seguridad del PAEQW en una institución educativa de Lima como nivel bueno.

Tabla 10

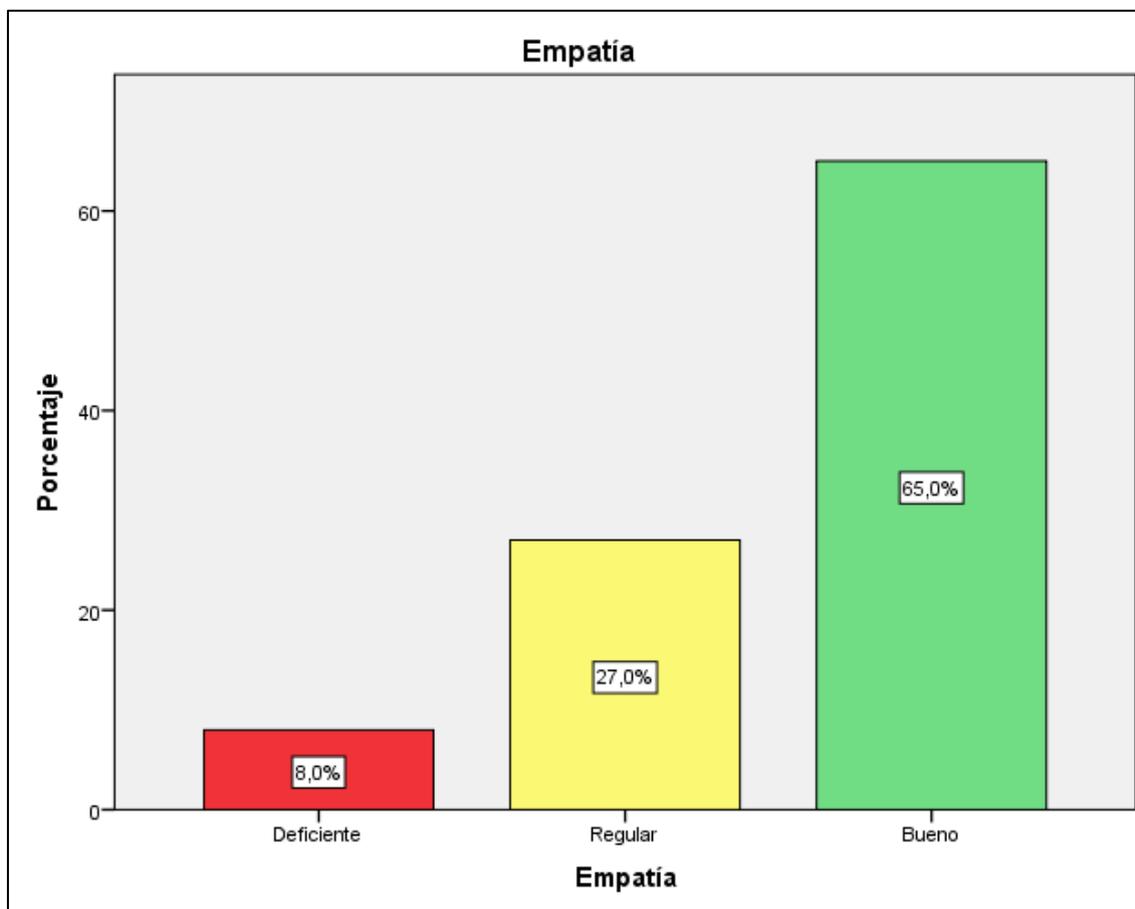
D5. Dimensión Empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	8,0
Regular	27	27,0
Bueno	65	65,0
Total	100	100,0

Fuente. Cuestionario de Calidad Del Servicio

Figura 10

D5. Dimensión Empatía



La muestra consultada para la dimensión empatía, consideran que la misma es buena con un 65,0% de aceptación, un 27,0% expresa que es regular y 8,0%. La sitúan en el nivel deficiente. Lo que permite aseverar que los padres y representantes consideran tener un buen nivel de empatía con el programa QW en una institución educativa de Lima.

Análisis bivariado

Tabla 11

Cruce de la V1. Nivel de satisfacción y la V2. Calidad de servicio

			Variable 2. Calidad de servicio			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Variable 1. Nivel de satisfacción	Deficiente	Recuento	5	2	0	7
		% del total	5,0%	2,0%	0,0%	7,0%
	Regular	Recuento	0	19	5	24
		% del total	0,0%	19,0%	5,0%	24,0%
	Alto	Recuento	0	3	66	69
		% del total	0,0%	3,0%	66,0%	69,0%
Total	Recuento	5	24	71	100	
	% del total	5,0%	24,0%	71,0%	100,0%	

Fuente. *Ambos cuestionarios*

Los padres de familia, sólo el 15,0% manifestó que el nivel de satisfacción es deficiente, por tanto, la calidad de servicio también es baja, el 19,0% de la muestra lo ubica en el nivel regular, se infiere, calidad de servicio también regular, el 66,0% reveló que el nivel de satisfacción es alto, por ende, la calidad de servicio es bueno.

Tabla 12

Cruce de la D1. Dimensión rendimiento percibido y la V2. Calidad de servicio

			Variable 2. Calidad de servicio			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Dimensión 1. Dimensión rendimiento percibido	Deficiente	Recuento	3	1	0	4
		% del total	3,0%	1,0%	0,0%	4,0%
	Regular	Recuento	2	18	5	25
		% del total	2,0%	18,0%	5,0%	25,0%
	Alta	Recuento	0	5	66	71
		% del total	0,0%	5,0%	66,0%	71,0%
Total	Recuento	5	24	71	100	
	% del total	5,0%	24,0%	71,0%	100,0%	

Fuente. *Ambos cuestionarios*

Cruzando dimensión y la variable se concluye que, padres de familia, sólo el 3,0% ubicó el nivel de rendimiento percibido en el nivel deficiente, por tanto, la calidad de servicio es baja; el 18,0% manifestó que el rendimiento percibido está en el nivel regular, en tal sentido, la calidad de servicio es regular, el 71,0% determinó rendimiento percibido mantiene nivel alto y la calidad de servicio es bueno.

Tabla 13*Cruce de la D2. Dimensión expectativas y la V2. Calidad de servicio*

			Variable 2. Calidad de servicio			Total
			Bajo	Regular	Bueno	
Dimensión 2.	Deficiente	Recuento	4	1	0	5
Dimensión		% del total	4,0%	1,0%	0,0%	5,0%
expectativas	Regular	Recuento	1	22	2	25
		% del total	1,0%	22,0%	2,0%	25,0%
	Alto	Recuento	0	1	69	70
		% del total	0,0%	1,0%	69,0%	70,0%
Total		Recuento	5	24	71	100
		% del total	5,0%	24,0%	71,0%	100,0%

Fuente. *Ambos cuestionarios*

De la intersección de la dimensión y la variable se destaca que, los padres de familia, sólo el 4,0% manifestó que el nivel de expectativas presenta un nivel deficiente, por tanto, la calidad de servicio es baja, el 22,0% manifestó que la dimensión expectativas tiene nivel regular, por tanto, la calidad de servicio regular, la mayor parte de la muestra, el 69,0% ubicó la dimensión expectativas en el nivel alto, por ende, calidad de servicio es bueno.

Tabla 14*Cruce de la D3. Dimensión satisfacción del cliente y la V2. Calidad de servicio*

			Variable 2. Calidad de servicio			Total
			Bajo	Regular	bueno	
Dimensión 3.	Deficiente	Recuento	4	1	0	5
Dimensión		% del total	4,0%	1,0%	0,0%	5,0%
satisfacción del	Regular	Recuento	1	19	2	22
		% del total	1,0%	19,0%	2,0%	22,0%
	Alta	Recuento	0	4	69	73
		% del total	0,0%	4,0%	69,0%	73,0%
Total		Recuento	5	24	71	100
		% del total	5,0%	24,0%	71,0%	100,0%

Fuente. *Ambos cuestionarios*

Del cruce de dimensión satisfacción del cliente y variable calidad de servicio se refiere, sólo el 4,0% de padres de familia, situó la dimensión satisfacción del cliente en el nivel deficiente y la calidad de servicio nivel bajo, el 19,0% nivel regular de la dimensión satisfacción del cliente y la calidad de servicio también en el nivel regular,

mientras que el 69,0% manifestó que la dimensión satisfacción del cliente la situó nivel Alto y la calidad de servicio en nivel bueno.

Contrastación de hipótesis

Pruebas de normalidad. Se determinó la normalidad con el uso de Kolmogórov-Smirnov puesto que la muestra fue mayor a 50 y según esta prueba se comprobó si las variables tienen una distribución normal o no para saber qué tipo de correlación efectuar para la prueba de hipótesis.

Dónde:

H0. La muestra proviene de una distribución normal.

H1. La muestra no proviene de una distribución normal.

Regla:

Sig. < 0,05 rechazar H0 - Sig. > 0,05 aceptar H0

Tabla 15

Prueba de normalidad por Kolmogórov-Smirnov

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	,434	100	,000
Calidad de servicio	,421	100	,000

Fuente. Elaboración propia

La tabla 15 presenta un resultado $p = 0.000 < 0.05$, que establece que se tiene que cumplir la regla que indica oponerse a la H0, y aprobar que la muestra no proviene de una distribución normal, constituyéndose en una muestra no paramétrica, para aplicar el estadístico de Rho de Spearman.

Hipótesis general

Ho. El nivel de satisfacción de padres de familia no se relaciona con la calidad de servicio del programa Qali warma en una Institución educativa Lima 2021.

Hi. El nivel de satisfacción de padres de familia se relaciona con la calidad de servicio del programa Qali warma en una Institución educativa Lima 2021.

Tabla 16*Correlación del nivel de satisfacción y la calidad de servicio*

			Nivel de satisfacción	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

La tabla 16, obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.833, y un $p=0.000 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, presenta correlación positiva considerable entre el nivel de satisfacción y la calidad de servicio, que permite inferir que si se tiene un buen nivel de satisfacción es porque la calidad de servicio es de un nivel alto también.

Hipótesis específica 1

Ho. El rendimiento percibido por los padres de familia no se relaciona con la calidad de servicio del programa Qali warma en una Institución educativa Lima 2021.

Hi. El rendimiento percibido por los padres y familiares se relaciona con la calidad de servicio del programa Qali warma en una Institución educativa Lima 2021.

Tabla 17*Correlación de la dimensión rendimiento percibido y la calidad de servicio*

			Rendimiento percibido	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Rendimiento percibido	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Los datos demuestran una correlación según el Rho de Spearman de 0.658, así como un $p=0.000 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En tanto se infiere que, existe una correlación positiva considerable entre la dimensión rendimiento percibido y la calidad de servicio.

Hipótesis específica 2

Ho. Las expectativas de los padres de familia no se relacionan con la calidad de servicio del programa Qali warma en una Institución educativa Lima 2021.

Hi. Las expectativas de los padres de familia se relacionan con la calidad de servicio del programa Qali warma en una Institución educativa Lima 2021.

Tabla 18

Correlación de la dimensión expectativas y la calidad de servicio

		Expectativas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
	Expectativas Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
	Calidad de servicio Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

La tabla 18, revela una correlación según el Rho de Spearman de 0.813, y un $p=0.000 < 0.05$, aceptación de la hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula. Tomando en cuenta que el coeficiente varía de -1.0 (correlación negativa perfecta) a 1.0 (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre variables jerarquizadas, se asume que, existe una correlación positiva considerable entre la dimensión expectativas y la calidad de servicio.

Hipótesis específica 3

Ho. La Satisfacción del cliente percibido por los padres y familiares no se relaciona con la calidad de servicio del programa Qali warma en una Institución educativa Lima 2021.

Hi. La Calidad de Servicio percibido por los padres de familia se relaciona con la calidad de servicio del programa Qali warma en una Institución educativa Lima 2021.

Tabla 19

Correlación de la dimensión satisfacción del cliente y la Calidad de Servicio

		Satisfacción del cliente	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100
	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

Los datos arrojado demuestran una correlación según el Rho de Spearman de 0.749, y $p=0.000 < 0.05$, aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se aprecia una correlación positiva considerable entre la dimensión satisfacción del cliente y la calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación: determinar relación entre el nivel de satisfacción de padres de familia y calidad de servicio del programa Qali warma en una Institución educativa Lima 2021, para establecer la relación entre las dimensiones de las variables nivel de satisfacción de los padres y familiares, con la variable calidad del servicio del Programa Alimentario Escolar Qali Warma.

Esta investigación se justificó teóricamente, tomando en cuenta los teóricos bases que sustentaron el estudio con aportes actualizados y cónsonos con las variables y contexto de la realidad local de la institución para dar respuesta a la problemática planteada.

En cuanto a la justificación metodológica, es relevante por cuanto se diseñó y aplicó instrumentos para la medición de las variables, con la generación de nuevos conocimientos que servirán como punto de partida a otras investigaciones con esta temática de estudio.

Así mismo la justificación práctica, mediante la contrastación de teorías, se pudo tener conocimiento claro y preciso de la problemática mediante la realidad generada con el tratamiento de las variables, lo cual permitió generar sugerencias para mejorar los puntos críticos encontrados en la misma para una relación armónica entre el personal directivo, docente y representantes del PAEQW en favor de las infantes y finalmente desde una perspectiva social aportará información confiable a la comunidad de la institución en estudio para la toma de acciones que contribuyan con el mejoramiento y funcionamiento del programa alimentario Qali Warma, cuyo impácto incidirá en la comunidad local.

Los cuestionarios fueron diseñados específicamente para ser suministrados a los padres y familias de una Institución educativa de Lima 2021 beneficiada por el programa Qali Warma, los mismos fueron validos por 3 versados de la Universidad Cesar Vallejo, quienes lo aprobaron y fueron aplicados a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.987 para el

cuestionario de la variable nivel de satisfacción, y 0,991 para la variable calidad de servicio.

Los resultados demuestran que los padres y familiares de una institución educativa de Lima consideran el nivel de satisfacción de la siguiente manera: nivel alto con una representación porcentual de 71,0%, nivel regular un 24,0% y el menor porcentaje para el nivel bajo con 5,0%. Con esto puede aseverarse que los representantes de familias tienen un nivel de satisfacción del programa Qali Warma en una institución educativa como alto.

Al analizar el cruce de variables se tiene que, del total de padres y familiares consultados, el 66,0% manifestó que el nivel de satisfacción es bueno y la calidad de servicio es alta, un 19,0% consideran que el nivel de satisfacción exhibe nivel regular, en tanto, la calidad de servicio también es regular y sólo el 15,0% declaró que el nivel de satisfacción presenta un nivel deficiente, por tanto, la calidad de servicio también es baja. Lo cual determina que el nivel de satisfacción es bueno y la calidad de servicio es alta.

Tomando en cuenta los resultados anteriores, se confirman con el coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.833, así como un $p=0.000 < 0.05$, aceptación de la hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula. Lo cual indica una correlación positiva considerable entre la variable nivel de satisfacción y la variable calidad de servicio.

Resultados similares a los de Álvarez y Aguirre (2015) cuya finalidad de estudio fue relacionar la satisfacción con los servicios de alimentación y la calidad de producto, concluyó que existe una relación directa entre la satisfacción del cliente y la calidad del producto, según el resultado de un alfa de 0.7564 mayor que 0.70

De igual manera, los resultados de Camacho (2020) concuerdan también con estos resultados al determinar la gestión de PAEQW (72,5%) de nivel regular y (25,0%) nivel bueno y la calidad de servicio la asumen los padres de familia, (47,5%) de nivel regular y (50,0%) nivel bueno. Concluyó correlación Rho de Spearman fue

0,682 (positiva moderada) con nivel de sig. menor al 5% ($p < 0.05$), indica que, la gestión del programa Qali Warma influye de manera significativa en la calidad de servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019

Situación que no se relaciona con los resultados de Campos (2017), concluyó: Los productos ofrecidos en el programa, no se ajustan al consumo local, en su mayoría procesada y enlatada, distante de la cultura alimentaria de los lugareños, carencia de los productos de la localidad en el menú ofrecido y deficiencia en la cantidad para cubrir la demanda.

Lo que permite inferir que no todos los beneficiarios del programa en estudio, tienen la misma percepción de la asistencia prestado para la ingesta del menú alimentario de los niños, por lo cual es necesario elevar sugerencias a los responsables del programa para que con base en los resultados, permitan corregir los desaciertos encontrados en el funcionamiento del mismo para mejorar la calidad del producto brindado.

Analizando resultados niveles de satisfacción de los padres y familias: el nivel alto presenta el 71,0%, dimensión rendimiento percibido, dimensión expectativas con 70% en nivel alto, en la dimensión satisfacción del cliente en el nivel alto que presenta el 73,0%, resultados relacionados con los de la variable Calidad de servicio, ya que la dimensión tangible se ubica en un 65% en el nivel bueno, la dimensión fiabilidad con 68%, la dimensión de respuesta con 65% en el nivel bueno y la dimensión seguridad con 69,0% en el nivel bueno y en la dimensión empatía.

Por lo cual se asume que los padres y familiares de una institución educativa de Lima deben velar por el cumplimiento del programa alimentario escolar Qali warma para que mantenga o mejore las condiciones en el servicio que presta lo cual genera una buena percepción ante los usuarios del programa, que cumple con el objetivo de mitigar una necesidad sentida de muchas familias de los sectores rurales con alto índice de pobreza.

Estos resultados, conciden con la interrelación de las dos variables del total de padres de familia, sólo el 4,0% manifestó que el nivel de dimensión satisfacción del

cliente presenta nivel deficiente, por tanto, la calidad de servicio también es baja, el 19,0% manifestó que la dimensión satisfacción del cliente presenta nivel regular y la calidad de servicio también es regular, mientras que el 69,0% manifestó que la dimensión satisfacción del cliente mantiene un nivel bueno, siendo, por ende, que la calidad de servicio alta.

Resultados igualados a los de Fahin (2021), en sus conclusiones refieren que, a relación entre paciente médico y un está significativamente relacionada con la calidad de las experiencias de los pacientes en la consulta de dermatología pediátrica.

La correlación según el Rho de Spearman de 0.833, así como un $p=0.000 < 0.05$, hay aceptación de hipótesis alterna y rechazo de la hipótesis nula. Por lo cual se deriva correlación positiva considerable nivel de satisfacción y calidad de servicio. En conclusión, se asevera que si el nivel de satisfacción es bueno, la calidad en el servicio será alta en una Institución educativa de Lima 2021. Similares resultados por (Mazhar, 2021). Al concluir que existe un alto nivel de satisfacción de los padres / cuidadores con los servicios de salud mental para niños y adolescentes en un entorno de atención terciaria

Resultados que se relacionan con lo expuesto por Barranzuela (2020), al concluir que existe relación significativa ($Rho=0.537$, Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$), entre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la participación ciudadana en Huarmaca, Piura.

De la misma manera, Ayaviri y Quispe (2018). Destaca que, la satisfacción tiene una relación muy significativa con el desempeño de las organizaciones no gubernamentales y fundaciones, la satisfacción obedece al comportamiento y atención que preste la organización al cliente o usuario.

Estos resultados se contrasta con los de Morales (2017), quien afirma que la acción de contraloría es nula, solo se cumple con el papeleo administrativo de recepción y entrega de los productos de programa como lo exige el ministerio que lo rige, más no así del debido cumplimiento y desarrollo del programa como tal. Lo cual indica

que el programa Qali Warma no se desarrolla de igual forma en las instituciones educativas, se presume que la acción de contraloría es de suma importancia en la calidad del mismo.

Mientras que Bustamante (2019) y Terán et al., (2021) hacen referencia al modelo SERVQUAL como el más idóneo para comprobar la calidad de servicio del programa Qali Warma, modelo tomado en cuenta en esta investigación.

En conclusión y con base a las evidencia presentadas se tiene, existe correlación entre las dimensiones nivel de satisfacción y calidad de servicio; por lo tanto, si el nivelde satisfacción de los padres y familiares es bueno, la calidad del servicio del Programa Qali Warma es alto, aplicando controloría social para mantener las condiciones actuales de satisfacción.

V. CONCLUSIONES

Los datos arrojados en esta investigación, con la encuesta a los padres y familias de una institución educativa, Lima – 2021, se concluye:

Primera: Se Constató un nivel alto de satisfacción con un 71%, el nivel regular con un 24,0% y el nivel bajo con 5,0%. Con esto se afirma que el nivel de satisfacción de los padres de familia al PAEQW en una institución educativa es alto, con correlación positiva considerable (Rho 0,833 y p -valor 0,000) entre la satisfacción de ppff y calidad del PAEQW en una Institución Educativa Lima 2021, es decir los ppff y familiares de la institución en estudio se sienten satisfechos con la calidad del servicio prestado por PAEQW en el centro de estudio.

Segunda: El rendimiento percibido, la mayor representación porcentual lo ocupa el nivel alto con un 71,0%, seguido del nivel regular con un 25,0% y el menor porcentaje el nivel bajo con 4,0%. Con esto se afirma que el rendimiento percibido por los padres y familiares de la institución en estudio es de alto nivel y nivel de correlación positiva considerable de (Rho 0,658 y p -valor 0,000) del programa QW en una IE Lima 2021.

Tercera: Las expectativas, los padres y familiares la ubican en un nivel alto con 70%, el 25% nivel regular y apenas un 5,0% nivel bajo. Con esto se infiere que la dimensión expectativa se posiciona en un alto nivel y correlación positiva considerable de (Rho 0,813 y p -valor 0,000), entre las expectativas de los padres de familia y calidad del programa QW en una IE Lima 2021.

Cuarta: Los padres y representantes ubican en el nivel alto con un 73,0% la dimensión satisfacción del cliente, un 22,0% nivel regular y apenas un 5,0% nivel bajo. Lo cual demuestra que la dimensión satisfacción del cliente es de alto nivel y correlación positiva considerable (Rho 0,749 y p -valor 0,000) entre la Satisfacción apreciado por los ppff y calidad del programa alimentario en una IE Lima 2021

VII. RECOMENDACIONES

Primera: La dirección del plantel siga desarrollando acciones tendientes a mantener y mejorar el servicio que ofrece Qali Warma para que logre el propósito para el que fue creado, llevando a los niños productos naturales de calidad para contribuir con la ingesta de alimentos necesarios para su desarrollo físico y mental.

Segunda: A los padres y familiares que sean garantes en el cumplimiento del programa alimentario Qali Warma, estableciendo contraloría social desde los comités para que se mantenga la percepción que tiene en cuanto al rendimiento del servicio cumplido.

Tercera: A la empresa Qali Warma, mantener las normativas y lineamientos para la distribución de los alimentos a las instituciones educativas que gozan de este beneficio y mantener el status de calidad que le han otorgado los padres y familiares de la institución en estudio al considerar el servicio prestado de calidad.

Cuarta: A la dirección del plantel para que realice evaluaciones periódicas del servicio prestado por Qali Warma a fin de corregir a tiempo las deficiencias encontradas y buscar correctivos, incorporando a los padres y familiares en el proceso para que se mantenga la satisfacción que estos tienen por el desarrollo del programa.

Quinta: La utilización de estudios correlacionales es significativa en el estudio de las problemáticas detectadas en las ciencias sociales, ya que permiten establecer la relación entre ellas, establecer nuevos conocimientos tendientes a minimizar las mismas en las instituciones detectadas.

VIII REFERENCIAS

- Álvarez, R. y Aguirre, J. (2015). Satisfacción con los servicios de alimentación: *propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica. Punto de vista*. 10(6), 161-177.
<https://www.researchgate.net/publication/303866125>
- Arias, F. (2016). *Metodología de la Investigación*. Episteme.
- Arribasplata, M. (2019). *Factores socioculturales y económicos de los padres de familia que influyen en la cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la I.E. La Esperanza, Baños el Inca - Cajamarca 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].
- Ayaviri y Quispe (2018). *Medición de la satisfacción del cliente en Organizaciones No Lucrativas (Organizaciones No Gubernamentales y Fundaciones) de cooperación al desarrollo en Ecuador*.
- Barranzuela, (2020). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y participación ciudadana en Huarmaca*, [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo PERÚ].
- Bokayev, B., Torebekova, Z., Davletbayeva, Z., & Zhakypova, F. (2021). *Distance learning in Kazakhstan: estimating parents' satisfaction of educational quality during the coronavirus. Technology, Pedagogy and Education*, 1-13.
- Budiyanto, TSW, Badawi, MAH, Kisno, AKU, Ade Gunawan, AM e Imam Ali Bashori, AP (2021). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción y la lealtad de los padres de estudiantes de Paud. Psicología y educación (2021)* , 58 (1), 2294-2304.
- Bustamante (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, *El modelo Servqual. Revista Empresarial*, disponible: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>.
- Camacho, O. (2020). *Influencia de la gestión del programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo PERÚ].
- Campomanez, M.M. (2018). *Impacto de la gestión del programa Qali Warma en la atención con alimentación escolar a las instituciones educativas públicas de Cajamarca*. Tesis de maestría. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo PERÚ].

- Campos, M. (2017). *Programa Qali Warma y la Gestión en la distribución de Alimentos en el Distrito de Corca, Provincia de Cusco.*
- Carpio, M. V. (2013). *La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para ejercerla. Gestión pública y desarrollo.*
- Caruana, A.; Money, A.H. y Berthon, P. R. (2000): *Service quality and satisfaction- the moderating role of value. European Journal of Marketing*, vol. 34, nº 11/12.
- Elespuru, A. (2019) *Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018.* Tesis de maestría. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo PERÚ].
- Equipo Técnico de análisis y desarrollo Social Consultores, (2003)*
- Fahim, S., et al., (2021). *Satisfaction of parents of children referring to the clinic of Razi Dermatology Hospital in 2018. Journal of Dermatology and Cosmetic*, 12(2), 81-90.
- Frigerio, P., et al., (2021). *Satisfacción de los padres con la tele-rehabilitación para niños con discapacidades del neurodesarrollo durante la pandemia de Covid-19.*
- Fuentes et al (2020). *Metodología de la investigación.* Perú
- Gajate, G. y Inurritegui, M. (2002): *El impacto de los programas alimentarios sobre el nivel de nutrición infantil: una aproximación a partir de la metodología del Propensity Score Matching.* CIES. México
- Gil, I.; Sánchez, M.; Berenguer, G. y González-Gallarda, M. (2005): Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. *Cuadernos de Estudios Empresariales.*
- Gooden, S. y Starke, A. (2021). *Equidad social y administración pública.* En Manual de Teorías de la Administración y Gestión Pública . Edward Elgar Publishing.
- Hernández, R. et al., (2014). *Metodología de la investigación.* (Sexta edición ed.). México: McGRAW.
- Herrera, F. y Tinedo, J. (2018). *El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios,* Santa Cruz. Perú.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio.* Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. y Keller, K. (2010) *Dirección de marketing,* (12^a. ed.), México: Pearson Educación.

- Lisa, C. y Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, Perú*.
- Luna-Arocas, R. y Mundina, J. (1999): La satisfacción del consumidor en el marketing del deporte. *Revista de Psicología del Deporte*, pág. 1-10
- Maldonado, B. (2013). *Crecimiento y Desarrollo social en América latina*. Editorial: Mc Graw Hill. Barcelona.
- Mazhar, M., et al., (2021). Evaluación de la satisfacción de los padres / cuidadores con los servicios de salud mental para niños y adolescentes en un entorno de atención terciaria. *Revista de la Facultad de Medicina de Rawalpindi* , 25 (2), 152-158.
<https://doi.org/10.37939/jrmc.v25i2.1217>
- MIDIS (2017). *Evaluación del proceso de provisión del servicio alimentario en Instituciones Educativas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Informe de evaluación. Lima, Perú. Disponible: http://evidencia.midis.gob.pe/wpcontent/uploads/2018/05/Informe_Final_4.pdf
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ((MIDIS), Arribasplata, 2019).
- Moige, N. O. (2012). *Assessment of Parents' Level of Satisfaction with the Quality of Pre-School Education in Lang'ata District, Nairobi County, Kenya (Doctoral dissertation, Kenyatta University)*.
- Mounzer, W., & Stenhoff, D. M. (2021). *Listen to Me: Parents' Satisfaction with Special Needs Services in Syria—A Descriptive and Exploratory Study*. *Journal of Child and Family Studies*, 1-12.
- Muñoz, C. (2018). *Metología de la investigación*. México
- Navas, M. (2017). *La Participación ciudadana en el proceso de elaboración de las leyes*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador].
- Navas, M. (2017). *La Participación ciudadana en el proceso de elaboración de las leyes*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador].
- Oliver, R.L. (1999): *Whence consumer loyalty*. *Journal of Marketing*, vol. 63 (special issue).

- Omar, N. et al., (2009). Parents' perceived service quality, satisfaction and trust of a child care centre: implication on loyalty. *International Review of Business Research Papers*, 5 (5), 299-314.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. International Journal Morphology.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: *Una escala de varios artículos para medir la percepción de los consumidores de un servicio de calidad*. *Journal of retailing*.
- Peñaranda, C. (2019). La Cámara. *El Rol de los Programas Sociales*.
- PNUD, (2017). *Hacia un enfoque de seguridad alimentaria basado en los derechos humanos: una herramienta de autoevaluación para lograr regímenes equilibrados para las especies vegetales*.
<https://www.undp.org/content/dam/undp/library/Poverty>.
- Programa Mundial de Alimentos (PMA), Qali Warma. (2013). *Un día con los comités de alimentación escolar CAE*.
<http://disde.minedu.gob.pe/bitstream/handle/>
- Programa Qali Warma, (2018). *¿Qué es Qali Warma?* Lima: MIDIS.
<http://sdv.midis.gob.pe/redinforma/varios/Files/InfoQaliWarma.pdf>.
- Quijada, J.F (2017) *La aceptabilidad del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en la satisfacción de los beneficiarios en la escuela Manuel Scorza del distrito de La Oroya*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional del centro del Perú].
- Quintero, J. (2007). *Seminario Teorías y paradigmas educativos*.
<https://psicopedagogiaaprendizajeduc.wordpress.com/>
- Quispe, (2015). *Calidad nutricional del desayuno y nivel cognitivo de los escolares de la I.E. 56008 San Felipe, usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Sicuani-Cusco*. Octubre-Diciembre, 2014 [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Perú].
- Ramos, X. (2018). *Evaluación sobre el proceso de gestión del programa Qali Warma en madres de familia de la ciudad de PUNO*. Perú
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Sanchez,J (2015). *La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto Espacios Públicos, Universidad Autónoma del Estado de México Toluca. México*
- Shack, N. & Arbulú, A., (2021). *Una aproximación a los mecanismos de participación ciudadana en el Perú*. Contraloría General de la República. Lima, Perú.
- Song, M., An, S. H., & Meier, K. J. (2021). *Quality standards, implementation autonomy, and citizen satisfaction with public services: cross-national evidence. Public Management Review, 23 (6), 906-928.*
- Terán, N. et al (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea) 2021, Volumen 5, Número 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.*
- Thonson, I. (2021). *La Satisfacción del Cliente*. Artículo científico. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
- Verger, et al., (2021). Satisfaction and Quality of Life of Families Participating in Two Different Early Intervention Models in the Same Context: *A Mixed Methods Study. Frontiers in Psychology, 12, 1450.*
- Zeithaml, V y Bitner, M. (2001.) *Marketing de Servicios*. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill.
- Zubair, M. T., & Rashid, K. (2021). A study of parents satisfaction regarding corporate culture at universities in punjab. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, 18 (09), 1593-1606.*

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de la variable: Nivel de Satisfacción

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Nivel de satisfacción	“El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 2010).	Se operacionalizó con las dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y satisfacción del cliente en un cuestionario de 30 ítems de respuestas politómicas Muy Malo = 1; Malo = 2; Regular = 3; Bueno = 4; y Muy Bueno =5 y escala de medición ordinal	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> Percepción del cliente Resultados por el servicio 	10	Ordinal 1= Muy mala I 2= Mala 2 3=Regular 3 4= Buena 4 5= Muy buena
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de compras anteriores Promesas cumplidas Atención inmediata. 	10	
			Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Insatisfecho Satisfecho Complacencia 	10	

Operacionalización de la variable: Calidad de servicio

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de Servicio	Función de disconformidad en medio de las perspectivas de los clientes referente al servicio que van a obtener que evidentemente	Se operacionalizó con las dimensiones: Tangible, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractivas Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos 	4	Ordinal 1= Muy mala I 2= Mala 2 3=Regular 3 4= Buena 4 5= Muy buena
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Comportamiento confiable de los Empleados Cientes se sienten seguros Los empleados son amables Los empleados tienen conocimientos suficientes 	4	

	perciben de la organización. Se fundamenta en el modelo de la medición llamado (SERVQUAL, Parasuraman, Berry y Zeithmal (1985)	fiabilidad. En un cuestionario de 22 ítems de 5 alternativas de respuestas: Muy Malo = 1; Malo = 2; Regular = 3; Bueno = 4; y Muy Bueno =5 y escala de medición ordinal.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen atención individualizada • Horarios de trabajo convenientes para los clientes • Tienen empleados que ofrecen atención personalizada • Se preocupan por los clientes • Comprenden las necesidades de los clientes. 	5	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunican cuando concluirán el servicio • Los empleados ofrecen un servicio rápido • Los empleados siempre están dispuestos a ayudar • Los empleados nunca están demasiado ocupados 	4	
			Fiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplen lo prometido • Sincero interés por resolver problemas • Realizan bien el servicio la primera vez • Concluyen el servicio en el tiempo prometido • No cometen errores 	5	

Anexo 2

Questionario Nivel de satisfacción

Datos informativos:

Edad: _____ Sexo: _____ Estado civil: _____ Parentesco: _____ Fecha: _____

Grado de instrucción: _____

INSTRUCCIONES.

Estimadas familias a continuación se presenta un cuestionario el cual forma parte de mi investigación denominada: **“Nivel de satisfacción de padres de familia y Calidad de Servicio del Programa Qali Warma en una Institución educativa Lima 2021”** Lee cuidadosamente cada uno de los ítems presentados y selecciona la opción que más se asemeje a tu respuesta marcando con una equis (X) según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad, las respuestas serán tratadas con objetividad y discreción solo a los fines de medir la variable Nivel de satisfacción.

OPCIONES DE RESPUESTAS

Muy Malo = MM	Malo = M	Regular = R	Bueno = B	Muy Bueno = MB
1	2	3	4	5

VARIABLE 1. NIVEL DE SATISFACCIÓN						
N.º	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión: Rendimiento percibido	MM	M	R	B	MB
1.	Ubica el servicio que presta el PNAEQW en la institución					
2.	Percibe la relación de trabajo con los representantes del PNAEQW					
3.	Proyecta el PNAEQW imagen					
4.	Colaboran los padres y familiares en la prestación del servicio del PNAEQW					
5.	Atienden los padres y familiares de la institución educativa problemas en función del PNAEQW.					
7.	Colabora el personal docente de la institución en el desarrollo del PNAEQW					
8.	Obtiene información del PNAEQW en cuanto a la cantidad de productos que ofrece.					
9.	Cubre el PNAEQW las necesidades alimentarias de los niños					
10.	Atiende el PNAEQW la matrícula completa de la institución.					
	Dimensión: Expectativas					
11.	Satisface el PNAEQW las expectativas que tiene al respecto.					
12.	Recomienda usted el PNAEQW como medio de atención alimentaria.					
13.	Identifica los productos del PNAEQW					

14.	Cumple el PNAEQW con el tiempo de entrega de sus pedidos.					
15.	Ofrece el servicio del menú del PNAEQW a la hora correspondiente en la Institución educativa.					
16.	Cumple el PNAEQW con el calendario escolar fijado.					
17.	Entrega el PNAEQW productos frescos y de calidad a la institución					
18.	Cuenta la institución con espacio con las condiciones adecuadas para el acopio de los productos del PNAEQW.					
19.	Atiende el personal de la institución la recepción de productos del PNAEQW					
20.	Cuenta la Institución educativa contraloría social para evaluar el cumplimiento del PNAEQW.					
Dimensión: Satisfacción del cliente						
21.	Atiende la institución educativa con el PNAEQW las necesidades alimentarias de los niños.					
22.	Ofrece variedad de productos el PNAEQW para cubrir el menú correspondiente en la institución educativa.					
23.	Cumple el PNAEQW con la entrega pautaada con la institución.					
24.	Manifiesta satisfacción por el servicio prestado por el PNAEQW en la institución educativa					
25.	Manifiesta el niño, satisfacción por el menú recibido en la institución educativa a través del PNAEQW.					
26.	Atiende con esmero la institución educativa a los niños mediante el PNAEQW					
27.	Cubre el PNAEQW la totalidad de niños de la institución educativa.					
28.	Promociona usted el servicio de PNAEQW con sus familiares y amigos.					
29.	Distribuye la institución educativa el menú a la hora pautaada para los niños.					
30.	Espera que el PNAEQW se extienda a grados superiores de la educación.					

Gracias por responder el cuestionario.

OPCIONES DE RESPUESTAS

Muy Malo = MM	Malo = M	Regular = R	Bueno = B	Muy Bueno = MB
1	2	3	4	5

VARIABLE 2. CALIDAD DE SERVICIO						
N°	Ítems	MM	M	R	B	MB
Dimensión: Tangible		1	2	3	4	5
1	Cuenta el programa Qali Warma con equipos de apariencia moderna para la distribución de sus productos.					
2	Presenta las instalaciones de Qali Warma efecto visualmente atractivo.					
3	Evidencia presentación adecuada de los representantes de Qali Warma siempre, aunque no usen uniforme.					
4	Ofrece los productos Qali Warma una presentación atractiva.					
Dimensión: Fiabilidad						
5	Cumple Qali Warma con los pedidos.					
6	Demuestra los trabajadores de Qali Warma flexibilidad y capacidad para hacer frente a las dificultades e imprevistos.					
7	Evidencia interés por parte de Qali Warma en prestar un mejor servicio.					
8	Cumple Qali Warma en la entrega del pedido en un tiempo determinado.					
9	Verifica que no se cometan errores en la distribución de los productos de Qali Warma					
Dimensión: Capacidad de Respuesta						
10	Comunican la suspensión del servicio de Qali Warma					
11	Ofrece Qali Warma servicio rápido atendiendo a la fecha establecida.					
12	Disponen los empleados de Qali Warma de tiempo para ayudarlo.					
13	Dedica los empleados de Qali Warma el tiempo necesario para tomar el pedido.					
Dimensión: Seguridad						
14	Conducen los vehículos de Qali Warma en forma segura.					
15	Siente seguridad de que sus hijos reciban alimentos de Qali Warma.					
16	Ofrece el personal de Qali Warma buen trato a sus clientes.					
17	Demuestran los Trabajadores de Qali Warma conocimiento en la manipulación de alimentos.					
Dimensión: Empatía						
18	Ofrece ayuda individualizada Qali Warma cuando lo amerita la institución.					
19	Conviene a la institución el Horario de atención de Qali Warma.					
20	Cuenta Qali Warma con trabajadores que ofrecen atención personalizada.					
21	Atiende Qali Warma las necesidades alimentarias de la institución					
22	Ofrece Qali Warma servicio para satisfacer las necesidades alimentarias de toda la matrícula.					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Nivel satisfacción

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido														
1	Ubica el servicio que presta el PNAEQW en la institución				X				X				X	
2	Percibe la relación de trabajo con los representantes del PNAEQW				X				X				X	
3	Proyecta el PNAEQW imagen				X				X				X	
4	Colaboran los padres y familiares en la prestación del servicio del PNAEQW				X				X				X	
5	Atienden los padres y familiares de la institución educativa problemas en función del PNAEQW.				X				X				X	
6	Colabora el personal docente de la institución en el desarrollo del PNAEQW				X				X				X	
7	Obtiene información del PNAEQW en cuanto a la cantidad de productos que ofrece.				X				X				X	
8	Cubre el PNAEQW las necesidades alimentarias de los niños				X				X				X	
9	Atiende el PNAEQW la matrícula completa de la institución.				X				X				X	
10	Ubica el servicio que presta el PNAEQW en la institución				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: Expectativas														
11	Satisface el PNAEQW las expectativas que tiene al respecto.				X				X				X	
12	Recomienda usted el PNAEQW como medio de atención alimentaria.				X				X				X	
13	Identifica los productos del PNAEQW				X				X				X	
14	Cumple el PNAEQW con el tiempo de entrega de sus pedidos.				X				X				X	
15	Ofrece el servicio del menú del PNAEQW a la hora correspondiente en la Institución educativa.				X				X				X	
16	Cumple el PNAEQW con el calendario escolar fijado.				X				X				X	
17	Entrega el PNAEQW productos frescos y de calidad a la institución				X				X				X	
18	Cuenta la institución con espacio con las condiciones adecuadas para el acopio de los productos del PNAEQW.				X				X				X	
19	Atiende el personal de la institución la recepción de productos del PNAEQW				X				X				X	
20	Cuenta la Institución educativa contraloría social para evaluar el cumplimiento del PNAEQW.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: Satisfacción del cliente														
21	Atiende la institución educativa con el PNAEQW las necesidades alimentarias de los niños.				X				X				X	
22	Ofrece variedad de productos el PNAEQW para cubrir el menú correspondiente en la institución educativa.				X				X				X	
23	Cumple el PNAEQW con la entrega pactada con la institución.				X				X				X	
24	Manifiesta satisfacción por el servicio prestado por el PNAEQW en la institución educativa				X				X				X	
25	Manifiesta el niño, satisfacción por el menú recibido en la institución educativa a través del PNAEQW.				X				X				X	
26	Atiende con esmero la institución educativa a los niños mediante el PNAEQW				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

27	Cubre el PNAEQW la totalidad de niños de la institución educativa.			X			X			X	
28	Promociona usted el servicio de PNAEQW con sus familiares y amigos.			X			X			X	
29	Distribuye la institución educativa el menú a la hora pautada para los niños.			X			X			X	
30	Espera que el PNAEQW se extienda a grados superiores de la educación.			X			X			X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** DNI: **10050551**

Especialidad del validador: **Temático - Metodológico**

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

27 de noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Calidad del servicio

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBLE													
1	Cuenta el programa Qali Warma con equipos de apariencia moderna para la distribución de sus productos.				X				X				X	
2	Presenta las instalaciones de Qali Warma efecto visualmente atractivo.				X				X				X	
3	Evidencia presentación adecuada de los representantes de Qali Warma siempre, aunque no usen uniforme.				X				X				X	
4	Ofrece los productos Qali Warma una presentación atractiva.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD				X				X				X	
5	Cumple Qali Warma con los pedidos.				X				X				X	
6	Demuestra los trabajadores de Qali Warma flexibilidad y capacidad para hacer frente a las dificultades e imprevistos.				X				X				X	
7	Evidencia interés por parte de Qali Warma en prestar un mejor servicio.				X				X				X	
8	Cumple Qali Warma en la entrega del pedido en un tiempo determinado.				X				X				X	
9	Verifica que no se cometan errores en la distribución de los productos de Qali Warma				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
10	Comunican la suspensión del servicio de Qali Warma				X				X				X	
11	Ofrece Qali Warma servicio rápido atendiendo a la fecha establecida.				X				X				X	
12	Disponen los empleados de Qali Warma de tiempo para ayudarlo.				X				X				X	
13	Dedica los empleados de Qali Warma el tiempo necesario para tomar el pedido.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD													
14	Conducen los vehículos de Qali Warma en forma segura.				X				X				X	
15	Siente seguridad de que sus hijos reciban alimentos de Qali Warma.				X				X				X	
16	Ofrece el personal de Qali Warma buen trato a sus clientes.				X				X				X	
17	Demuestran los Trabajadores de Qali Warma conocimiento en la manipulación de alimentos.				X				X				X	



DIMENSIÓN 5: EMPATÍA													
18	Ofrece ayuda individualizada Qali Warma cuando lo amerita la institución.					X						X	
19	Conviene a la institución el Horario de atención de Qali Warma.					X						X	
20	Cuenta Qali Warma con trabajadores que ofrecen atención personalizada.					X						X	
21	Atiende Qali Warma las necesidades alimentarias de la institución					X						X	
22	Ofrece Qali Warma servicio para satisfacer las necesidades alimentarias de toda la matrícula.					X						X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candia Menor Marco Antonio DNI: 10050551

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

- 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

27 de noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Nivel satisfacción

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A		M A
	DIMENSION 1: Rendimiento percibido													
1	Identifica el servicio que presta el PNAEQW en la institución				X				X					X
2	Percibe la relación de trabajo con los representantes del PNAEQW				X				X					X
3	Proyecta el PNAEQW imagen				X				X					X
4	Colaboran los padres y familiares en la prestación del servicio del PNAEQW				X				X					X
5	Atienden los padres y familiares de la institución educativa problemas en función del PNAEQW.				X				X					X
6	Colabora el personal docente de la institución en el desarrollo del PNAEQW				X				X					X
7	Obtiene información del PNAEQW en cuanto a la cantidad de productos que ofrece.				X				X					X
8	Cubre el PNAEQW las necesidades alimentarias de los niños				X				X					X
9	Atiende el PNAEQW la matrícula completa de la institución.				X				X					X
10	Ubica el servicio que presta el PNAEQW en la institución				X				X					X
	DIMENSION 2: Expectativas													
11	Satisface el PNAEQW las expectativas que tiene al respecto.				X				X					X
12	Recomienda usted el PNAEQW como medio de atención alimentaria.				X				X					X
13	Identifica los productos del PNAEQW				X				X					X
14	Cumple el PNAEQW con el tiempo de entrega de sus pedidos.				X				X					X
15	Ofrece el servicio de la entrega de alimentos del PNAEQW a la hora correspondiente en la Institución educativa.				X				X					X
16	Cumple el PNAEQW con el calendario escolar fijado.				X				X					X
17	Entrega el PNAEQW productos frescos y de calidad a la institución				X				X					X
18	Cuenta la institución con espacio con las condiciones adecuadas para el acopio de los productos del PNAEQW.				X				X					X
19	Atiende el personal de la institución la recepción de productos del PNAEQW				X				X					X
20	Cuenta la Institución educativa contraloría social para evaluar el cumplimiento del PNAEQW.				X				X					X
	DIMENSION 3: Satisfacción del cliente													
21	Atiende la institución educativa con el PNAEQW las necesidades alimentarias de los niños.				X				X					X
22	Ofrece variedad de productos el PNAEQW para cubrir los alimentos correspondientes en la institución educativa.				X				X					X
23	Cumple el PNAEQW con la entrega pautada con la institución.				X				X					X
24	Manifiesta satisfacción por el servicio prestado por el PNAEQW en la institución educativa				X				X					X
25	Manifiesta el niño, satisfacción por alimento recibido en la institución educativa a través del PNAEQW.				X				X					X
26	Atiende con esmero la institución educativa a los niños mediante el PNAEQW				X				X					X
27	Cubre el PNAEQW a todos los niños de la institución educativa.				X				X					X
28	Promociona usted el servicio de PNAEQW con sus familiares y amigos.				X				X					X
29	Distribuye la institución educativa los alimentos a la hora pautada para los niños.				X				X					X
30	Espera que el PNAEQW se extienda a grados superiores de la educación.				X				X					X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Aymé María Ludeña Matos

DNI: 42201596

Especialidad del validador: Administración de la Educación

05 de diciembre del 2021

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 Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Calidad del servicio

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A		M A
DIMENSIÓN 1: TANGIBLE														
1	Cuenta el programa Qali Warma con equipos de apariencia moderna para la distribución de sus productos.				X				X				X	
2	Presenta las instalaciones de Qali Warma efecto visualmente atractivo.				X				X				X	
3	Evidencia presentación adecuada de los representantes de Qali Warma siempre, aunque no usen uniforme.				X				X				X	
4	Ofrece los productos Qali Warma una presentación atractiva.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD														
5	Cumple Qali Warma con los pedidos.				X				X				X	
6	Demuestra los trabajadores de Qali Warma flexibilidad y capacidad para hacer frente a las dificultades e imprevistos.				X				X				X	
7	Evidencia interés por parte de Qali Warma en prestar un mejor servicio.				X				X				X	
8	Cumple Qali Warma en la entrega del pedido en un tiempo determinado.				X				X				X	
9	Verifica que no se cometan errores en la distribución de los productos de Qali Warma				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
10	Comunican la suspensión del servicio de Qali Warma				X				X				X	
11	Ofrece Qali Warma servicio rápido atendiendo a la fecha establecida.				X				X				X	
12	Disponen los empleados de Qali Warma de tiempo para ayudarle.				X				X				X	
13	Dedica los empleados de Qali Warma el tiempo necesario para tomar el pedido.				X				X				X	
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD														
14	Conducen los vehículos de Qali Warma en forma segura.				X				X				X	
15	Siente seguridad de que sus hijos reciban alimentos de Qali Warma.				X				X				X	
16	Ofrece el personal de Qali Warma buen trato a sus clientes.				X				X				X	
17	Demuestran los Trabajadores de Qali Warma conocimiento en la manipulación de alimentos.				X				X				X	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA														
18	Ofrece ayuda individualizada Qali Warma cuando lo amerita la institución.				X				X				X	
19	Conviene a la institución el Horario de atención de Qali Warma.				X				X				X	
20	Cuenta Qali Warma con trabajadores que ofrecen atención personalizada.				X				X				X	
21	Atiende Qali Warma las necesidades alimentarias de la institución				X				X				X	
22	Ofrece Qali Warma servicio para satisfacer las necesidades alimentarias de toda la matrícula.				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Aymé María Ludeña Matos**

DNI: 42201596

Especialidad del validador: **Administración de la Educación**

05 de diciembre del 2021

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 Experto Informante.

Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Nivel satisfacción

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A		M A
	DIMENSION 1: Rendimiento percibido													
1	Identifica el servicio que presta el PNAEQW en la institución				X				X					X
2	Percibe la relación de trabajo con los representantes del PNAEQW				X				X					X
3	Proyecta el PNAEQW imagen				X				X					X
4	Colaboran los padres y familiares en la prestación del servicio del PNAEQW				X				X					X
5	Atienden los padres y familiares de la institución educativa problemas en función del PNAEQW.				X				X					X
6	Colabora el personal docente de la institución en el desarrollo del PNAEQW				X				X					X
7	Obtiene información del PNAEQW en cuanto a la cantidad de productos que ofrece.				X				X					X
8	Cubre el PNAEQW las necesidades alimentarias de los niños				X				X					X
9	Atiende el PNAEQW la matrícula completa de la institución.				X				X					X
10	Ubica el servicio que presta el PNAEQW en la institución				X				X					X
	DIMENSION 2: Expectativas													
11	Satisface el PNAEQW las expectativas que tiene al respecto.				X				X					X
12	Recomienda usted el PNAEQW como medio de atención alimentaria.				X				X					X
13	Identifica los productos del PNAEQW				X				X					X
14	Cumple el PNAEQW con el tiempo de entrega de sus pedidos.				X				X					X
15	Ofrece el servicio de la entrega de alimentos del PNAEQW a la hora correspondiente en la institución educativa.				X				X					X
16	Cumple el PNAEQW con el calendario escolar fijado.				X				X					X
17	Entrega el PNAEQW productos frescos y de calidad a la institución				X				X					X
18	Cuenta la institución con espacio con las condiciones adecuadas para el acopio de los productos del PNAEQW.				X				X					X
19	Atiende el personal de la institución la recepción de productos del PNAEQW				X				X					X
20	Cuenta la Institución educativa contraloría social para evaluar el cumplimiento del PNAEQW.				X				X					X
	DIMENSION 3: Satisfacción del cliente													
21	Atiende la institución educativa con el PNAEQW las necesidades alimentarias de los niños.				X				X					X
22	Ofrece variedad de productos el PNAEQW para cubrir los alimentos correspondientes en la institución educativa.				X				X					X
23	Cumple el PNAEQW con la entrega pautada con la institución.				X				X					X
24	Manifiesta satisfacción por el servicio prestado por el PNAEQW en la institución educativa				X				X					X
25	Manifiesta el niño, satisfacción por alimento recibido en la institución educativa a través del PNAEQW.				X				X					X
26	Atiende con esmero la institución educativa a los niños mediante el PNAEQW				X				X					X
27	Cubre el PNAEQW a todos los niños de la institución educativa.				X				X					X
28	Promociona usted el servicio de PNAEQW con sus familiares y amigos.				X				X					X
29	Distribuye la institución educativa los alimentos a la hora pautada para los niños.				X				X					X
30	Espera que el PNAEQW se extienda a grados superiores de la educación.				X				X					X

Observaciones: El instrumento presenta suficiencia para el estudio

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: CRISTINA CHURRUCA TINEO: DNI: 09066220

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

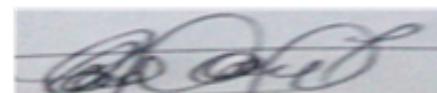
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Lima 06 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante.
Metodóloga y Temático

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide La Calidad del servicio

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: TANGIBLE														
1	Cuenta el programa Qali Warma con equipos de apariencia moderna para la distribución de sus productos.				X				X					X
2	Presenta las instalaciones de Qali Warma efecto visualmente atractivo.				X				X					X
3	Evidencia presentación adecuada de los representantes de Qali Warma siempre, aunque no usen uniforme.				X				X					X
4	Ofrece los productos Qali Warma una presentación atractiva.				X				X					X
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD														
5	Cumple Qali Warma con los pedidos.				X				X					X
6	Demuestra los trabajadores de Qali Warma flexibilidad y capacidad para hacer frente a las dificultades e imprevistos.				X				X					X
7	Evidencia interés por parte de Qali Warma en prestar un mejor servicio.				X				X					X
8	Cumple Qali Warma en la entrega del pedido en un tiempo determinado.				X				X					X
9	Verifica que no se cometan errores en la distribución de los productos de Qali Warma				X				X					X
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
10	Comunican la suspensión del servicio de Qali Warma				X				X					X
11	Ofrece Qali Warma servicio rápido atendiendo a la fecha establecida.				X				X					X
12	Disponen los empleados de Qali Warma de tiempo para ayudarlo.				X				X					X
13	Dedica los empleados de Qali Warma el tiempo necesario para tomar el pedido.				X				X					X
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD														
14	Conducen los vehículos de Qali Warma en forma segura.				X				X					X
15	Siente seguridad de que sus hijos reciban alimentos de Qali Warma.				X				X					X
16	Ofrece el personal de Qali Warma buen trato a sus clientes.				X				X					X
17	Demuestran los Trabajadores de Qali Warma conocimiento en la manipulación de alimentos.				X				X					X
DIMENSIÓN 5: EMPATIA														
18	Ofrece ayuda individualizada Qali Warma cuando lo amerita la institución.				X				X					X
19	Conviene a la institución el Horario de atención de Qali Warma.				X				X					X
20	Cuenta Qali Warma con trabajadores que ofrecen atención personalizada.				X				X					X
21	Atiende Qali Warma las necesidades alimentarias de la institución				X				X					X
22	Ofrece Qali Warma servicio para satisfacer las necesidades alimentarias de toda la matrícula.				X				X					X

Observaciones: El instrumento presenta suficiencia para el estudio

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: CRISTINA CHURRUCÁ TINEO: DNI: 09066220

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Lima 06 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante.
Metodóloga y Temático

Confiabilidad de la variable nivel de satisfacción

*Confiabilidad Nivel de satisfacción.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



8:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	2	3	3	2	4	4	1	1	4	2	1	2	4	4	4	1	5	3	5	1	1	4	2	2	3	1	1	3	5
3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
6	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
15	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	1	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
17	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
18	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3
19	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4
20	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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
,987	30

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Confiabilidad Calidad de servicio.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



33: P18

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	1	2	4	1	3	3	1	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2
5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
6	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3	4	4	4	3	3	4	3	4	1	4	3	3	3	5	4	3	3	1	2	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4
18	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2
19	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

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
,991	22



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MATOS LOPEZ ROXANA CONSUELO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Nivel de satisfacción de padres de familia y calidad de servicio del programa Qali Warma en una Institución Educativa Lima, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MATOS LOPEZ ROXANA CONSUELO DNI: 09691054 ORCID 0000-0003-3073-5609	Firmado digitalmente por: RMATOSLO el 06-01-2022 00:50:26

Código documento Trilce: INV - 0499433