



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del  
usuario en los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Araujo Simbala, Tatiana Lizeth (ORCID: 0000-0001-6167-8622)

**MAESTRA:**

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2374-98X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y de Territorio

**LIMA - PERÚ**

2022

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser siempre mi guía e iluminar mi camino con cada experiencia de vida, llevándome a lograr mis objetivos y aspiraciones.

A mi hija, por ser mi mayor tesoro y motivación, deseando que ella tome este ejemplo, y día a día siga esforzándose en superarse y en lograr cada uno de sus objetivos y metas.

A mis padres, por su apoyo incondicional, por su desprendimiento y amor a lo largo de mi vida. Por su constancia para inculcarme valores y el deseo de superación siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

A los miembros de los Comités de Alimentación Escolar, que participaron en esta investigación, por su apoyo y predisposición.

A la asesora, por su paciencia, preocupación y empuje a lo largo del desarrollo de la presente investigación.

A la jefa de la Unidad Territorial Piura por brindar las facilidades para el desarrollo de la presente investigación, y a los Monitores de Gestión Local que facilitaron el contacto con los Comités de Alimentación Escolar para la aplicación de las encuestas.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teorico	4
III. Metodología	12
3.1. Tipo y Diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. Resultados	16
V. Discusión	24
VI. Conclusiones	30
VII. Recomendaciones	31
Referencias	32
Anexos	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de la Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Piura, 2021.	16
<b>Tabla 2.</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Calidad de servicio en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Piura, 2021.	17
<b>Tabla 3.</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de la Satisfacción del usuario de miembros de los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021.	17
<b>Tabla 4.</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Satisfacción del usuario por parte de los miembros de los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021.	18
<b>Tabla 5.</b>	Significancia y correlación entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.	19
<b>Tabla 6.</b>	Significancia y correlación entre la empatía del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.	19
<b>Tabla 7.</b>	Significancia y correlación entre la fiabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.	20
<b>Tabla 8.</b>	Significancia y correlación entre la responsabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.	20
<b>Tabla 9.</b>	Significancia y correlación entre la capacidad de respuesta del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.	21
<b>Tabla 10.</b>	Significancia y correlación entre la tangibilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.	22
<b>Tabla 11.</b>	Expertos que validaron los instrumentos.	

## Índice de figuras

**Figura 1.** Distribución de frecuencias y porcentajes de la Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Piura, 2021

**Figura 2.** Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción del usuario por parte de los miembros de los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) Piura y la satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar (CAEs) Piura, 2021. Para ello se planteó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básico y de diseño no experimental, descriptivo y correlacional. La población de estudio se conformó de la totalidad de miembros de los CAEs en un número de 400 miembros y se trabajó una muestra no probabilística e intencional de un tamaño de 80 miembros. Se empleó la técnica de la encuesta, y como instrumentos se emplearon 2 cuestionarios diseñados para cada variable en estudio. Los resultados mostraron que el 93.8% de miembros de los CAEs de Piura perciben una calidad de servicio buena por parte del PNAEQW Piura, mientras que un 6.3% la perciben como regular. Por otro lado, el 90.0% de miembros de los CAEs perciben una buena satisfacción, mientras que el 10.0% perciben una regular satisfacción. En la comprobación de hipótesis mediante Rho de Spearman se obtuvo una significancia (p) menor a 0.05, indicando que existe relación entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021 y el grado de correlación fue de 0,602; lo que indica que la correlación es positiva moderada. Se concluye que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

Palabras Clave: Calidad del servicio, Satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between the quality of service of the “*Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW)*” Piura and user satisfaction in the School Feeding Committees (CAEs) of Piura - 2021. For this purpose, a quantitative, basic, descriptive and correlational non-experimental design methodology was used. The study population consisted of all members of the CAEs in a number of 400 members and a non-probabilistic and intentional sample of a size of 80 members was used. The survey technique was used, and 2 questionnaires designed for each variable under study were used as instruments. The results showed that 93.8% of the members of the Piura CAEs perceive the quality of service provided by PNAEQW Piura to be good, while 6.3% perceive it to be fair. On the other hand, 90.0% of CAE members perceive good satisfaction, while 10.0% perceive regular satisfaction. In the hypothesis test using Spearman's Rho, a significance ( $p$ ) of less than 0.05 was obtained, indicating that there is a relationship between PNAEQW service quality and user satisfaction in the CAEs of Piura - 2021 and the degree of correlation was 0.602, which indicates that the correlation is moderate positive. It is concluded that service quality is significantly related to user satisfaction.

Keywords: Service quality, User satisfaction.



## I. Introducción

A lo largo de los últimos años, el Perú viene asumiendo un gran desafío y es el de reducir los índices de pobreza. La pobreza es un problema social grave, que trae consigo diversas consecuencias, entre ellas tenemos el bajo rendimiento escolar, y la baja asistencia y permanencia en las escuelas. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2020), los índices de pobreza en el Perú aumentaron de 2.9% a 5.1% en menos de un año, siendo la región de Huancavelica aquella con los índices de pobreza más altos en el Perú. El porcentaje de pobreza en Piura es preocupante, registrando un índice de 35.0% de la población en el año 2020, un poco más del tercio de la población.

En respuesta, el Estado ha implementado diversas políticas públicas para acortar estas brechas existentes, siendo una de ellas la creación e implementación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), el cual viene atendiendo con su servicio de alimentación, a los estudiantes de las escuelas públicas, priorizadas según quintiles (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021). Los principales aliados de la implementación y ejecución del servicio alimentario en las escuelas, son los Comités de Alimentación Escolar (CAEs); por lo que es imprescindible conocer la satisfacción que sienten con respecto a la calidad del servicio alimentario brindado por PNAEQW.

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) la calidad del servicio, está referido al cumplimiento de las expectativas de cliente o usuario, siendo la percepción de la calidad del servicio igual o superior a esta. Parasuraman, Zeithaml y Berry establecieron el modelo SERVQUAL, el cual permite medir la calidad de servicio y para ello establecieron cinco (05) dimensiones, siendo estas: empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Duque (2005) Este término según Marhamat, Masoud, & Mona (2013) radica en la percepción de los usuarios quienes esperan un servicio a la altura de sus expectativas.

Mientras que la **satisfacción del usuario** según Kotler (2001) es el grado de humor que una persona tiene de acuerdo a su percepción sobre algún determinado servicio o producto o servicio, y que está sujeto a la expectativa que tiene. El presente trabajo estudió como estas variables mencionadas se

encuentran relacionadas, con el fin de conocer el grado de satisfacción de usuario que tienen los CAEs sobre la calidad del servicio alimentario brindado por el PNAEQW en el distrito de Piura; asimismo, se puso en evidencia las fortalezas y debilidades, mismas que pueden ser empleados para realizar un plan de mejoras, con la finalidad de alcanzar los niveles de satisfacción esperados, y garantizar un servicio alimentario de calidad.

Esta investigación propuso como problema general: ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021? Entre las interrogantes de los problemas específicos, se tuvo: primero, ¿Cómo se relaciona la empatía del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021?; segundo: ¿Cómo se relaciona la fiabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021?; tercero: ¿Cómo se relaciona la responsabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021?, cuarto: ¿Cómo se relaciona capacidad de respuesta del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021?, y quinto: ¿Cómo se relaciona la tangibilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021?

Este estudio tiene **justificación teórica** porque aporta evidencia empírica sobre la relación que tiene la calidad del servicio del PNAEQW y el grado de satisfacción del usuario en los CAEs de Piura, durante el período 2021. Tiene **justificación práctica**, porque determinó la relación existente entre la calidad del servicio del PNAEQW y el grado de satisfacción del usuario en los CAEs de Piura, durante el período 2021; lo cual propició el fortalecimiento y mejora continua en los diferentes mecanismos, herramientas y procedimientos que realiza y/o utiliza el PNAEQW, a modo de garantizar un excelente servicio alimentario a los diferentes colegios o Instituciones Educativas (II.EE.) del distrito de Piura que pertenecen al programa.

También tiene **justificación metodológica** porque los métodos, técnicas e instrumentos empleados en esta investigación serán útiles para futuros estudios que involucren a la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario, en otros ámbitos geográficos y otros periodos. También el instrumento de medición utilizado en el presente informe podrá aplicarse en otras realidades y momentos. Con respecto a la **justificación social**, se tiene que la

implementación de propuestas para el fortalecimiento de los mecanismos, herramientas y procedimientos, contribuirán a mejorar el servicio alimentario, beneficiando principalmente a la población educativa del distrito de Piura.

Es por esto, que esta investigación planteó como objetivo general: determinar la relación entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021; y como objetivos específicos planteó: primero, determinar la relación entre la empatía del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021; segundo: determinar la relación entre la fiabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021; tercero: determinar la relación entre la responsabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021, cuarto: determinar la relación entre capacidad de respuesta del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021, y quinto: determinar la relación entre la tangibilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021.

Esta investigación permitió comprobar la hipótesis general: Existe relación entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021, y las hipótesis específicas: primero la empatía del PNAEQW se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021; segundo: la fiabilidad del PNAEQW se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021; tercero: la responsabilidad del PNAEQW se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021, cuarto: la capacidad de respuesta del PNAEQW se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021, y quinto: la tangibilidad del PNAEQW se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.

## II. Marco Teórico

En la revisión histórica de estudios que involucran a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario como variables estudiadas, y que fueron realizados en el ámbito nacional, se citan los informes de: Pampa (2020) en Huaraz, realizó el estudio: Calidad de Servicio del PNAEQW y satisfacción en las II.EE. del distrito de Huaraz, 2020; con el propósito de determinar si existe relación y a que grado se presenta; para ello aplicó un estudio de diseño correlacional, no experimental, descriptivo y con enfoque cuantitativo; concluyendo que existe una conexión directa entre la calidad de servicio ofrecida por el PNAEQW y la satisfacción percibida en las II.EE., resultados que permitirán la mejora continua del servicio al plantear estrategias y de esta manera conseguir elevar los niveles de satisfacción relacionados al servicio alimentario que ofrece el PNAEQW.

Bermuy y Meza (2019) en Casma, realizaron el estudio Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2019, con el propósito de determinar si existe relación entre la calidad del servicio ofrecido por el mencionado municipio y sus usuarios. El estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y transeccional. Trabajaron con una muestra de 378 usuarios los mismos que fueron encuestados con dos cuestionarios diseñados correspondientemente para cada variable estudiada. Se halló como resultado un Rho de Spearman de valor 0.68 afirmando una positiva y considerable correlación, indicando que el 35.7% de usuarios aprobaron la calidad del servicio del municipio. Confirmaron una relación positiva entre las variables de estudio.

Machaca (2018) en Ica, realizó el estudio: Calidad del Servicio del PNAEQW y Nivel de Satisfacción en CAEs de Palpa, 2018; con el propósito de determinar la conexión entre la calidad del servicio ofrecido por el PNAEQW, y el nivel de satisfacción en la población objeto de estudio; para ello aplicó un estudio de tipo correlacional, no experimental y de enfoque cuantitativo; obteniendo como conclusión que entre la calidad del servicio ofrecido por el PNAEQW y el nivel de satisfacción en los CAEs existe correlación positiva, o sea que si la satisfacción en los CAEs aumenta o disminuye, será por la calidad de servicio ofrecida por el PNAEQW.

Martel (2018) en Lima, realizó el estudio: Calidad percibida y satisfacción del usuario del PNAEQW en II.EE. de la UGEL 02 – Lima, 2018; con el propósito de establecer la correlación que existe entre la calidad percibida que ofrece el PNAEQW, y la satisfacción en los usuarios de las IIEE objeto del presente estudio; para ello aplicó un estudio básico, correlacional, hipotético – deductivo, no experimental y correlacional; obteniéndose como conclusión que hay una conexión entre la calidad percibida que ofrece el PNAEQW y la satisfacción en los usuarios de las IIEE objeto de estudio, esto tiene base en el resultado del coeficiente Rho (0,795), que se interpreta como una correlación alta y positiva.

Martínez (2018) en Ica, realizó el estudio: Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018; con el propósito de hallar la conexión que existe entre la calidad del servicio que brinda la municipalidad, y la satisfacción en sus usuarios; para ello aplicó un estudio descriptivo, de diseño no experimental y correlacional; obteniendo como conclusión, el municipio objeto de estudio ofrece una calidad de servicio que tiene correlación alta con la satisfacción en sus usuarios, que se basa en el resultado del coeficiente 0,624, determinándose como una correlación positiva, en donde los niveles de satisfacción están sujetos a la calidad de servicio que brinde esta entidad a sus usuarios.

Tangoa (2018) en Pasco, realizó el estudio: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018; con el propósito de establecer la correlación entre la calidad de servicio que brinda la entidad objeto de estudio, y la satisfacción en sus usuarios; para ello aplicó un estudio correlacional, no experimental, descriptivo y transeccional; obteniendo como conclusión que de la muestra encuestada de 26 usuarios, el 46% percibe una calidad de servicio regular, el 39% percibe la calidad de servicio como es mala, asimismo el valor Rho de Spearman fue 0,721 lo que indica que hay una alta y positiva correlación al respecto de la calidad del servicio ofrecida por la entidad objeto de estudio, y la satisfacción de sus usuarios.

También se evidenció estudios previos relacionados con las variables del presente trabajo y que fueron realizados a nivel internacional, como lo son: Mehmet, Özlem, y Pinar (2021), quienes realizaron un estudio sobre la relación

entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Centros deportivos y de salud en el norte de Chipre. El estudio fue correlacional, no experimental, descriptivo y transeccional. El tamaño de la muestra se determinó como 215 usuarios y se evaluaron y analizaron los participantes en los Centros de Salud y Deportes del Norte de Chipre. Se observó que la calidad del servicio de los gimnasios en el norte de Chipre afecta a la satisfacción del cliente, y las dimensiones género y edad tienen un efecto en la satisfacción del cliente. Confirmaron una positiva correlación entre las variables.

Moreno y Rivera, P (2019) en Ecuador, realizó el estudio Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí; con el propósito de estudiar a los usuarios de dicho Cantón, y a partir de ello determinar si existe correlación entre la calidad del servicio ofrecida por estos establecimientos, y la satisfacción de los clientes objeto de estudio; para ello planteó un estudio correlacional, no experimental, descriptivo y transeccional; confirmando una relación entre la calidad del servicio ofrecida por los establecimientos del Cantón, y la satisfacción en los clientes objeto de estudio, lo cual se comprobó aplicando el método Rho Spearman, que dio como resultado 0,536 y que se interpreta como una correlación altamente positiva. Asimismo, utilizando el mismo método de Rho Spearman se logró evidenciar que también existe una conexión entre percepción, expectativa y satisfacción en los clientes de los establecimientos objeto del presente estudio.

Rivera, S (2019) en Ecuador, realizó el estudio La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador; con el propósito de determinar la correlación que existe entre estas mencionadas variables, en los clientes de la empresa objeto de estudio, para lo cual aplico el cuestionario de SERVQUAL; y planteó un estudio correlacional, no experimental, descriptivo y transeccional, concluyendo que tras haber aplicado el método Rho Spearman, que dio como resultado 0,0457, lo cual determinó que hay una correlación entre calidad del servicio y satisfacción, siendo esta positiva. Asimismo, este estudio permitió conocer cuáles las expectativas de la clientela de la empresa objeto de estudio, y sus diferencias con la percepción del servicio ofrecido; lo cual proporciona información importante a esta empresa, para a partir de ello mejorar las experiencias de sus clientes.

Falindah (2019) en Temerloh, realizó una investigación con el fin de establecer el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en uno de los sectores de la industria hotelera. Estudió una muestra de 275. Los resultados informaron que la calidad de la comida es el factor que más influye en la percepción de la clientela en cuanto a la calidad del servicio ofrecida por los dos hoteles estudiados. Le siguen el comportamiento de los empleados y las comodidades de las habitaciones. Los resultados también identificaron que los elementos físicos son una dimensión de la calidad del servicio que no influye de forma significativa en la satisfacción de la clientela. Concluyó que entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario existe relación, resaltando que la calidad del servicio es importante porque puede conducir a una satisfacción del cliente óptima.

El presente estudio se sustenta teóricamente en las bases conceptuales, teóricas y científicas que se exponen a continuación: La **Calidad del Servicio**, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) es cuando un servicio cumple con lo que el cliente o usuario espera, o sea con sus expectativas, siendo la percepción de la calidad del servicio igual o superior a esta. Por otro lado, Grönroos (1984) define la calidad de servicio como una variable de discernimiento que tiene múltiples dimensiones y se sustenta en dos principalmente: calidad técnica y calidad funcional. Para este autor la calidad funcional tiene una gran importancia, ya que el desempeño de esta dimensión va afectar directamente a la calidad técnica y por ende esto impactara en el resultado general. Para Al-Jazzazi & Sultan (2017) se define como la evaluación exhaustiva del cliente de un determinado servicio y el grado de cumplimiento de sus expectativas y de satisfacción.

Para medir la calidad del servicio, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) establecieron el modelo SERVQUAL, instrumento que basa su funcionalidad en cinco (05) dimensiones, siendo estas: empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Duque (2005). Este modelo ha sido ampliamente utilizado en investigaciones que han estudiado la calidad del servicio en diferentes partes del mundo, garantizando su uso para otras investigaciones. Terán, Gonzales, Ramírez, y Palomino (2021) De acuerdo a lo antes mencionado, se procede a definir las dimensiones de la Calidad del

Servicio, las cuales corresponden a: **Empatía**, se refiere a la atención personalizada que brindan las empresas a sus usuarios; **Fiabilidad**, es la manera o destreza de ejecutar un servicio ofertado, de tal manera que proyecte confianza en el usuario; **Responsabilidad**, se refiere al comportamiento de los empleados, de tal manera que proyecten hacia los usuarios experiencia, conocimiento, credibilidad, amabilidad y confianza; **Capacidad de respuesta**, se refiere a la habilidad para dar una respuesta idónea, adecuada y rápida hacia los diferentes inconvenientes y/o consultas de los usuarios, así como cumplir con los tiempos establecidos para poder brindar un servicio rápido y eficiente; y **Tangibilidad**, se refiere al aspecto con el que se presentan empleados, instalaciones, equipos, entre otros. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

En cuanto a la **Satisfacción del usuario**, según Kotler (2001) es el grado de humor de una persona, que se deriva de la percepción de un determinado servicio o producto, y que está sujeto a sus expectativas. Asimismo, Nurnatasha y Syafiqah (2020) indican que la satisfacción del cliente desempeña un papel importante, ya que ayuda a la empresa a funcionar sin problemas durante un período de tiempo más largo, además que según Kadir y Shamsudin (2019) la satisfacción del cliente es importante en los negocios porque mantener al cliente satisfecho es más barato que encontrar nuevos. También se menciona que la satisfacción del usuario se da a través de la calificación del servicio prestado por la empresa en conformidad con las expectativas de los clientes. Churchill y Surprenant (1982)

Otras definiciones sobre satisfacción del usuario son las dadas por Oliver (1981) quien indica que la satisfacción es un punto de vista del consumidor sobre un servicio o producto ofertado, el cual debe brindar placer en sí al verse cumplida una necesidad. Hunt (1977) define la satisfacción del usuario como un proceso de evaluación que hace que la experiencia haya sido al menos tan buena como se suponía. Esto se complementa con lo dicho por Gustafsson (2005), quien etiqueta a la satisfacción del usuario como una evaluación sobre el servicio o producto ofrecido, y por lo dicho por Umar y Bahrin (2017) quienes establecen que la satisfacción es la evaluación que va después de comparar la experiencia con la expectativa por parte del usuario. En el caso de Sirgy (2012) indica que la satisfacción es muy subjetiva y está relacionada con las creencias,



valores y expectativas del usuario. Por otra parte, Hayes (2008) definió la satisfacción del usuario como el conjunto de acciones observables relacionadas con el producto o servicio.

Kotler (2001), indica que para poder calcular e identificar la satisfacción en los usuarios, se utilizan ciertos métodos, tales como: implementar canales mediante los cuales sea factible recibir quejas y sugerencias por parte de los clientes, otro de los métodos es la aplicación de encuestas con preguntas orientadas a determinar la satisfacción de los clientes, como tercer método está la técnica de clientes encubiertos, y como último método nos propone evaluar las causas y/o motivos que originan la pérdida de clientes. Con respecto a las dimensiones, este autor propone tres, siendo estas: el rendimiento percibido, las expectativas y niveles de satisfacción.

Esta investigación se centra en lo establecido por Kotler, quien dimensiona a la satisfacción en tres aspectos principales, las cuales se definen de la siguiente manera: **Rendimiento percibido**, se refiere al punto de vista que obtienen los clientes como resultado del bien o servicio obtenido, asimismo, esto también está relacionado con el estado anímico en el que el cliente se encuentre, así como las opiniones de terceros que tengan influencia sobre el cliente. Kotler (2001).

Con respecto a la segunda dimensión **Expectativas**, se refiere a todo un conjunto de características que el cliente tiene previo a la adquisición de un determinado producto o servicio, estas características se construyen en base a experiencias anteriores, opiniones y/o recomendaciones de terceros que tienen influencia en el cliente, también se basan en la publicidad que emite la empresa y en las características o promesas que realizan las empresas competidoras. Aquí se debe tener en cuenta que lo que ofrece la empresa debe ser acorde a lo que realmente entregara al cliente, ya que un exceso de publicidad generara una mayor expectativa en el cliente y por ende se puede tener como resultado un cliente con expectativas no cubiertas. Cabe precisar que en muchas ocasiones los niveles bajos de satisfacción no siempre van relacionados con la calidad ofrecida por el producto y/o servicio que están adquiriendo, sino que están vinculados con un aumento de expectativas que la empresa ha generado a través de la publicidad y no son acorde a lo que realmente ofrece. Kotler (2001).

Finalmente, como tercera dimensión están los **Niveles de Satisfacción**, los cuales se traducen en el resultado que se obtiene de restar el rendimiento percibido con las expectativas del cliente. Se tienen tres niveles: insatisfacción, este nivel se genera cuando la opinión o percepción del cliente sobre el producto o servicio adquirido, no supera las expectativas con las que cuenta; satisfacción, este nivel se genera cuando la opinión o percepción del cliente sobre el producto o servicio adquirido, tiene relación con sus expectativas, y el nivel de complacencia, es cuando la opinión o percepción del cliente sobre el producto o servicio adquirido, supera sus expectativas. Kotler & Armstrong (2003).

Los estudios sobre calidad del servicio y satisfacción del usuario guardan una relación al referirse que es el usuario quienes valoran al fin y al cabo los productos ofrecidos por las organizaciones, o sea ellos son los de la “última palabra”. Martínez, Peiró, & Ramos (2001) La calidad del servicio y la satisfacción del usuario según Suciptawati, Paramita y Aristaya (2019) se consideran como un aspecto crucial en las empresas u organizaciones, ya que el desarrollo de estas se basa principalmente en la calidad del servicio prestado a sus usuarios. De hecho, se espera que una buena calidad de servicio se traduzca en la satisfacción del usuario, y por ende aumente la retención y fidelidad de los mismos. Munari, Ielasi, y Bajetta (2013).

La calidad del servicio se considera un factor importante a tener en cuenta para establecer la satisfacción del cliente y la relación que se desarrollará entre la empresa y los clientes. Lau, Cheung, Lam, y Chu (2013) Las empresas y organizaciones se esfuerzan por lograr una alta satisfacción del cliente, especialmente aquellas empresas que consideran que una relación a largo plazo con los clientes es un activo. Bashar y Umar (2020). Hoy en día, casi todas las organizaciones se están dando cuenta de la importancia de las filosofías centradas en el usuario. Por lo que es importante que conozcan como gestionar correctamente la calidad del servicio, que tiene una gran importancia para la satisfacción del usuario. Dehghan, Zenouzi, y Albadvi (2012).

Evaluar la calidad de la gestión de un determinado programa estatal como lo es el PNAEQW es conveniente para corregir errores o fallos que se presenten durante la misma (Bryson, 1988, citado por Vega y Gomez(2012). Según Arellano Marketing (2017) en el Perú existe una gran desconfianza a las

entidades públicas de parte de los peruanos, por lo que, si se desea que los organismos estatales sean óptimos en el servicio que ofrecen a la comunidad, deben tener objetivos que les permitan ser competentes y exigentes con los servicios brindados. Nurdin (2019) Es por ello, que la importancia de medir el nivel o la calidad de los servicios en una organización es para conocer y detectar las áreas en donde existen deficiencias, con la finalidad de mejorar y prestar servicios de mejor calidad a los usuarios que son quienes finalmente califican. (Lovelock 1997, citado por García, 1990).

Según Castro y Pireli (2014) la importancia de evaluar los programas sociales de parte del Estado es necesaria por tres razones: (a) Estos se crean con la finalidad de solucionar una realidad problemática y es necesario recoger evidencia que certifique si está funcionando o no, (b) es parte de la inversión pública y (c) hay responsabilidad dado que los fondos empleados provienen de la ciudadanía, por lo que es necesario que estos recursos sean empleados de la mejor forma. Cohen y Franco (2000) indican que esta es la mejor manera de maximizar la eficacia y la eficiencia en cuanto a las acciones tomadas por el Estado. Por otra parte, Brown (2001) menciona que la evaluación es un aprendizaje en sí; ya que se basa en las experiencias para detectar las deficiencias de los programas, por lo cual permitirá corregirlos y optimizarlas de manera que se brinde la calidad esperada. El reto de la gestión pública según Villoría (1996) es: "reconocer aquellos valores propios del sector público tendentes a buscar la máxima calidad posible en el marco de la cultura administrativa y adaptarlos", por lo tanto, se necesita una política de estrategias que preparen un sistema de gestión de mejor calidad, con una capacidad competitiva para prestar mejores servicios al público y otras partes relacionadas. Lukman, Sujianto, Waluyo, y Yahya (2021) La mejora de la gestión es un reto para la dirección y gerencia pública, de tal forma que se incremente la capacidad del Estado, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Cepeda y Cifuentes (2019)

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

**Enfoque de la investigación:** Cuantitativo, porque trata con variables y fenómenos que se pueden medir a través de herramientas como la estadística. Kerlinger (2002). **Método:** sigue el método hipotético-deductivo porque está enfocada a la demostración de una hipótesis planteada a partir de teorías científicas y los hechos observables que causan el problema estudiado. Pooper (2008). **Tipo de investigación:** Básica, dado que se centra en la comprensión del comportamiento de la variable, de sus características, de sus cambios, fenómenos, lo que deriva a profundizar el conocimiento teórico científico. CONCYTEC (2018). **Diseño de investigación:** No experimental, Correlacional y Transeccional. Es no experimental porque las variables en estudio no son manipuladas a conveniencia, tampoco existen grupos de control ni mucho menos experimentales. Es Transeccional porque se estudiarán los acontecimientos y fenómenos de la realidad ocurridos en un momento determinado de tiempo. Es correlacional porque analiza y estudia la relación de los acontecimientos y fenómenos de la realidad, en otras palabras, estudia el nivel de relación entre las variables estudiadas. Carrasco (2005)

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable cualitativa e independiente: Calidad del servicio.** Es cuando un servicio cumple con las expectativas del cliente o usuario, siendo la percepción de la calidad del servicio igual o superior a esta. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). **Operacionalización:** Esta variable se midió de acuerdo a: empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. **Indicadores:** Personalización de la atención, Asertividad, Capacidad de comunicación, Flexibilidad, Precisión, Garantía, Prevención, Servicio recibido, Solución de problemas, Credibilidad, Conocimiento, Cortesía, Atención y prontitud, Respuesta a consultas y quejas, Solución de problemas, Equipos, Instalaciones, Empleados y Materiales de Comunicación. **Escala de medición:** Ordinal.

**Variable cualitativa y dependiente: Satisfacción del usuario.** El grado de humor de una persona, que se deriva de la percepción de un producto o

servicio, en relación a sus expectativas. Kotler (2001). **Operacionalización:** Esta variable se midió de acuerdo a: Rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción. **Indicadores:** Punto de vista del cliente, Resultados que el cliente obtiene, Percepción del cliente, Opiniones que influyen en el cliente, Estado de ánimo del cliente, Promesas que realiza la empresa, Experiencias anteriores, Opiniones de personas influyentes, Promesas que ofrecen otras empresas, Insatisfacción, Satisfacción, Complacencia. **Escala de medición:** Ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Totalidad de miembros que pertenecen a los diferentes CAEs (CAE) del PNAEQW, distrito de Piura, en un total de 400 miembros. Estos comités están conformados en su mayoría por 05 miembros, siendo sus integrantes el director de la escuela, personal administrativo y padres de familia; cada institución educativa cuenta con un CAE. **Muestra y muestreo:** No probabilística por conveniencia o intencional, de un tamaño de 80 miembros. **Unidad de análisis:** Estuvo conformada por los miembros de los CAEs de las escuelas usuarias del PNAEQW, del distrito de Piura. **Criterios de inclusión y exclusión:** Las unidades de análisis que se incluirán en la muestra serán solo los miembros de los CAEs pertenecientes al periodo 2021 y que se encuentren actualmente dentro de los Comités. Se excluyeron a los miembros que no forman parte de este periodo. Por otro lado, se excluyeron a los miembros que no reciben los alimentos que son entregados por el PNAEQW.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica:** Encuesta para ambas variables de estudio. Según Carrasco (2005) esta técnica es excelente para indagar y recopilar datos sociales empleando una serie de preguntas formuladas de manera directa o indirecta a los sujetos o unidades de análisis del estudio. Para el presente estudio se aplicó a los miembros de los CAEs del distrito de Piura, con la finalidad de obtener los datos que permitieron establecer la relación entre ambas variables.

**Instrumentos:** El instrumento usado en el presente estudio fue el cuestionario. Según Carrasco (2005) este instrumento es el más empleado

a la hora de recopilar información de una población grande ya que permite obtener respuestas directas de los encuestados mediante las preguntas que este puede contener. Para el presente estudio se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable. El cuestionario denominado “Cuestionario que mide la variable calidad de servicio” (Anexo 3) constó de 23 ítems y se aplicó una escala de Likert de 05 ítems los cuales fueron: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), indiferente (3) En desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1); este cuestionario fue adaptado y para ello se tomó como base las teorías de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Asimismo, el cuestionario denominado “Cuestionario que mide la variable satisfacción del usuario” (Anexo 4), consistió de 19 ítems y se aplicó una escala de Likert de 05 ítems: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), indiferente (3) En desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1). Este cuestionario será adaptado para ello se tomó como base las teorías de Kotler & Armstrong (2003).

**Validez y confiabilidad:** Para validar el instrumento, se recurrió a la evaluación y juicio de 03 expertos en el tema, quienes revisaron y calificaron la consistencia de los instrumentos de investigación. El instrumento “Cuestionario que mide la variable calidad de servicio” fue validado correctamente (Anexo 7), y el instrumento “Cuestionario que mide la variable calidad de servicio” fue validado correctamente (Anexo 8). Para la confiabilidad, se realizó una prueba piloto a 10 unidades de análisis y se calculó el coeficiente o alfa de Cronbach para ambos cuestionarios, obteniéndose un valor de 0.82 para el instrumento “Cuestionario que mide la variable calidad de servicio” lo que indica un nivel de confiabilidad bueno, y de 0.80 para el instrumento “Cuestionario que mide la variable satisfacción del usuario” lo que indica un nivel de confiabilidad bueno.

### **3.5. Procedimientos**

Para el presente trabajo se solicitó autorización a la jefa del PNAEQW en el departamento de Piura, con quien se tuvo una entrevista para solicitar el apoyo del personal Monitor de Gestión Local que desarrollan sus labores en el distrito de Piura, con la finalidad de que se facilite el contacto con los miembros de los CAEs que se encuestaron. Se aprovechó los grupos de

WhatsApp existentes, mediante los cuales se les informo sobre la presente investigación y su valioso apoyo, para luego proceder a remitir los dos cuestionarios referentes a ambas variables, el formato que se utilizó fue uno virtual desarrollado mediante el aplicativo Google Formularios, y se les envió a sus móviles. Una vez culminada la aplicación de ambos formularios, se ingresaron los datos obtenidos en campo en una hoja Excel y luego fueron procesados mediante el programa SPSS 25.

### **3.6. Método de análisis de datos**

**Estadística descriptiva:** Se empleó tablas estadísticas descriptivas, de frecuencias con gráficos de tipo barras para variables ordinales en donde se procesaron los datos recolectados de las encuestas y mostraron los resultados. **Estadística inferencial:** Se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman. La información fue procesada en el software SPSS 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

En relación a los aspectos éticos, la presente investigación se desarrolló respetando el Código de Ética de la investigación de la Universidad Cesar Vallejo (2017) y las autorías de los diversos conceptos y citas que se utilizarán, así también se contó con la autorización de las personas que fueron encuestadas y se respetó el anonimato de cada uno de ellos en cuanto a las respuestas que brindaron. Así mismo se mantuvo el respeto y consideración en todo momento.

#### IV. Resultados

##### 4.1. Análisis descriptivos

##### Calidad del servicio

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la Calidad del servicio del PNAEQW Piura, 2021*

	<b>Niveles</b>	<b>Baremo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Calidad del servicio	Bueno	84 - 115	75	93.8
	Regular	54 - 83	5	6.3
	Malo	23 - 53	0	0.0
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Elaboración propia

La Tabla 1 indica que el 93.8% de miembros de los CAEs de Piura perciben una calidad de servicio buena por parte del PNAEQW - Piura, mientras que un 6.3% la perciben como regular.

##### Dimensiones de la Calidad de servicio

La Tabla 2 indica que para la dimensión Empatía, el 95.0% de miembros de los CAEs de Piura la perciben como buena, y un 5.0% la perciben como regular. En cuanto a la dimensión Fiabilidad, el 88.8% de miembros la perciben como buena, y un 11.3% la perciben como regular. Respecto a la dimensión Responsabilidad, el 88.8% de miembros la perciben como buena, y un 11.3% la perciben como regular. Por otro lado, con la dimensión Capacidad de Respuesta se tuvo que el 95.0% de miembros la perciben como buena, y un 5.0% la perciben como regular. Por último, para la dimensión Tangibilidad, se vio que el 91.3% de miembros la perciben como buena, y un 8.8% la perciben como regular.



**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Calidad de servicio en el PNAEQW Piura, 2021*

	<b>Niveles</b>	<b>Baremo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Empatía	Bueno	18 - 25	76	95.0
	Regular	12 - 17	4	5.0
	Malo	5 - 11	0	0.0
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0</b>
Fiabilidad	Bueno	22 - 30	71	88.8
	Regular	14 - 21	9	11.3
	Malo	6 - 13	0	0.0
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0</b>
Responsabilidad	Bueno	15 - 20	71	88.8
	Regular	9 - 14	9	11.3
	Malo	4 - 8	0	0.0
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0</b>
Capacidad de Respuesta	Bueno	15 - 20	76	95.0
	Regular	9 - 14	4	5.0
	Malo	4 - 8	0	0.0
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0</b>
Tangibilidad	Bueno	15 - 20	73	91.3
	Regular	9 - 14	7	8.8
	Malo	4 - 8	0	0.0
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Elaboración propia

### Satisfacción del usuario

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la Satisfacción del usuario de miembros de los CAEs de Piura, 2021.*

	<b>Niveles</b>	<b>Baremo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Satisfacción del usuario	Bueno	59 - 95	72	90.0
	Regular	34 - 58	8	10.0
	Malo	19 - 33	0	0.0
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Elaboración propia

La Tabla 3 indica que el 90.0% de miembros de los CAEs de Piura perciben una buena satisfacción, mientras que el 10.0% perciben una regular satisfacción.

## Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Satisfacción del usuario por parte de los miembros de los CAEs de Piura, 2021.*

	<b>Niveles</b>	<b>Baremo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Rendimiento percibido	Bueno	29 - 40	66	82.5
	Regular	19 - 28	14	17.5
	Malo	8 - 18	0	0.0
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0</b>
Expectativas	Bueno	18 - 25	68	85.0
	Regular	12 - 17	11	13.8
	Malo	5 - 11	1	1.3
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0</b>
Nivel de Satisfacción	Bueno	22 - 30	32	40.0
	Regular	14 - 21	47	58.8
	Malo	6 - 13	1	1.3
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Elaboración propia

La Tabla 4 indica que para la dimensión rendimiento percibido el 82.5% de miembros de los CAEs de Piura perciben un buen rendimiento, y un 17.5% lo perciben como regular. En cuanto a la dimensión Expectativas el 85.0% de miembros percibieron como bueno, un 13.8% como regular y un 1.3% como malo. Respecto a la dimensión Nivel de satisfacción, el 40.0% de miembros perciben un nivel de satisfacción bueno, un 58.8% lo perciben regular y un 1.3% como malo.

### 4.2. Análisis inferencial

#### Comprobación de hipótesis

##### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.

Teniendo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021; y de acuerdo a la Tabla 5, se evidencia que el nivel de significancia (p) es menor

a 0.05, por lo que se confirma una relación entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021. Dado que el grado de correlación fue de 0,602; se concluye que existe correlación moderada y positiva, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Tabla 5

*Significancia y correlación entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021*

			Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,602
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,602	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

*Nota.* Elaboración propia

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: La empatía del PNAEQW no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.

H<sub>1</sub>: La empatía del PNAEQW se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.

Teniendo como objetivo específico 1, determinar la relación entre la empatía del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021; y de acuerdo a la Tabla 6, se evidencia que el nivel de significancia (p) es menor a 0.05, por lo que se confirma una relación entre la empatía del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021. Dado que el grado de correlación fue de 0.497; se concluye que existe correlación moderada y positiva, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 6**

*Significancia y correlación entre la empatía del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.*

			<b>Empatía</b>	<b>Satisfacción del Usuario</b>
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,497
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,497	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

*Nota:* Elaboración propia

### **Prueba de hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>: La fiabilidad del PNAEQW no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.

H<sub>1</sub>: La fiabilidad del PNAEQW se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.

Teniendo como objetivo específico 2, determinar la relación entre la fiabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021; y de acuerdo a la Tabla 7, se evidencia que el nivel de significancia (p) es menor a 0.05, por lo que se confirma una relación entre la fiabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021. Dado que el grado de correlación fue de 0.409; se concluye que existe correlación moderada y positiva, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 7**

*Significancia y correlación entre la fiabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021*

			<b>Fiabilidad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,409
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,409	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

*Nota:* Elaboración propia

### Prueba de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: La responsabilidad del PNAEQW no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021.

H<sub>1</sub>: La responsabilidad del PNAEQW se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021.

Teniendo como objetivo específico 3, determinar la relación entre la responsabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021; y de acuerdo a la Tabla 8, se evidencia que el nivel de significancia (p) es menor a 0.05, por lo que se confirma una relación entre la responsabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021. Dado que el grado de correlación fue de 0.277; se concluye que existe correlación baja pero positiva, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Tabla 8

*Significancia y correlación entre la responsabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021*

			<b>Responsabilidad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,277
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	80	80
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,277	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	80	80

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

*Nota:* Elaboración propia

### Prueba de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: La capacidad de respuesta del PNAEQW no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021.

H<sub>1</sub>: La capacidad de respuesta del PNAEQW se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021.

Teniendo como objetivo específico 4, determinar la relación entre capacidad de respuesta del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura -

2021; y de acuerdo a la Tabla 9, se evidencia que el nivel de significancia (p) es menor a 0.05, por lo que se confirma una relación entre la capacidad de respuesta del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021. Dado que el grado de correlación fue de 0.306; se concluye que existe correlación baja pero positiva, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 9**

*Significancia y correlación entre la capacidad de respuesta del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021*

			<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,306
		N	80	80
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,306	1,000
		N	80	80

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

*Nota:* Elaboración propia

### **Prueba de hipótesis específica 5**

H<sub>0</sub>: La tangibilidad del PNAEQW no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.

H<sub>1</sub>: La tangibilidad del PNAEQW se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura – 2021.

Teniendo como objetivo específico 5, determinar la relación entre la tangibilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021; y de acuerdo a la Tabla 10, se evidencia que el nivel de significancia (p) es menor a 0.05, por lo que se confirma una relación entre la tangibilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021. Dado que el grado de correlación fue de 0.339; se concluye que existe correlación baja pero positiva, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 10**

*Significancia y correlación entre la tangibilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021*

			<b>Sistema organizacional</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,339
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	80	80
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,339	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	80	80

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

*Nota:* Elaboración propia

## V. **Discusión**

El presente estudio permitió encontrar y analizar la relación que existe entre la calidad de servicio que básicamente es ofrecida por el PNAEQW Piura y así mismo comparando la satisfacción del usuario por parte de los miembros de los CAES de Piura en el año 2021. Los valores medios de los resultados describen la calidad de servicio prestado por el PNAEQW – Piura. Principalmente, se pudo conocer que los miembros de dichos comités perciben en su mayoría (93.8%) una calidad de servicio buena por parte del PNAEQW que estaría contrastando con la satisfacción que estos sienten, además donde la mayoría de miembros (90.0%) también la ha considerado buena. Estos primeros resultados estadísticos son importantes ya que están mostrando que un buen servicio siempre hará que los clientes estén de acuerdo y se sientan satisfechos. La satisfacción del cliente es un objetivo estratégico de cualquier organización, incluidas las de servicios. Varios factores influyen en la satisfacción del cliente, tanto externos como internos. La capacidad de respuesta, la responsabilidad, la tangibilidad, la empatía y la fiabilidad son las cinco dimensiones de la calidad del servicio expuestas en el modelo SERVQUAL, mismo que fue utilizado en el presente estudio y demostró ser un instrumento preciso y adecuado para medir cada uno de los objetivos planteados.

De acuerdo al objetivo general planteado para el presente estudio, se observa que los resultados obtenidos han permitido de esta manera afirmar que, la calidad de servicio en conjunto con la satisfacción del usuario de los miembros de los CAES de Piura, se correlacionan de forma positiva y moderada ( $Rho = 0.602$  y  $p < 0.05$ ). Se agrega que estos resultados son similares a los obtenidos por el investigador Pampa (2020) quien también realizó una tesis similar en la ciudad de Huaraz evaluando de esta manera la calidad del servicio ofrecida también al PNAEQW y así mismo, estudiando la satisfacción de las Instituciones Educativas que en este caso se benefician de este Programa afirmando que existe una conexión directa positiva, indicando que estos resultados permitirán poder replantear estrategias que mejoren el servicio alimentario ofrecido por el PNAEQW y así mismo mejorar el grado de satisfacción.

De acuerdo a lo mencionado en el anterior párrafo, se confirma la existencia de una correlación entre las variables estudiadas, y dicha afirmación se refuerza



aún más con lo obtenido por los investigadores Bermuy y Meza (2019) quienes estarían consolidando una correlación moderada y positiva entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario. Por otro lado, el investigador Machaca (2018) ha realizado un estudio demasiado similar con la calidad de servicio que ha sido ofrecida por el PNAEQW de Ica y la Satisfacción por parte de los CAES de la ciudad de Palpa, afirmando así que la calidad del servicio ofrecida y la satisfacción se correlacionan de manera positiva. El investigador Falindah (2019) resalta también la gran importancia de la calidad del servicio, en vista que este es un factor que puede influir a tener una mayor satisfacción del cliente. Los investigadores Mehmet, Özlem, y Pinar (2021) refuerzan lo anteriormente mencionado al concluir en su estudio que la calidad de servicio es un factor de mucha incidencia en la satisfacción del usuario resultante.

De acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior, se permite afirmar que un buen servicio ofrecido, que cumpla con las expectativas de los clientes hará que la satisfacción de los mismos sea alta y por tanto se sientan satisfechos. En tanto, un servicio deficiente y de mala calidad lo único que provocara es que los usuarios se sientan insatisfechos, lo mismo que no alcanzaría a lograr los resultados provocando incluso la disminución de la calidad de vida de los colaboradores y de esta manera se observe un descenso en la aceptación que se puede llegar a obtener entre los usuarios. Como se mencionó anteriormente, en toda clase de empresa u organización, llámese fábricas, tiendas comerciales o aquellas dedicadas al rubro de servicios, los clientes o usuarios son el factor más importante para garantizar que la organización no fracase, o sea de eso depende su supervivencia. Si la organización consigue atraer a los clientes y fidelizarlos, se puede proporcionar el campo de su crecimiento y supervivencia a largo plazo.

De acuerdo al análisis realizado por cada uno de los objetivos específicos, en cuanto a los resultados obtenidos en el desarrollo del primer objetivo específico, el análisis con estadística inferencial ha permitido afirmar que la dimensión empatía del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAES de Piura se correlacionan de forma positiva y moderada. ( $Rho = 0.497$  y  $p < 0.05$ ). Estos resultados coinciden con lo expuesto por el investigador Martel (2018) en Lima, quien también estudió a la dimensión empatía y la relacionó con la

satisfacción del usuario, indicando que estas dos variables se correlacionan de forma positiva y moderada ( $Rho = 0.506$  y  $p < 0.05$ ). Así mismo, el investigador Machaca (2018) llegó a una conclusión similar indicando que la empatía se correlaciona de manera positiva y moderada con la satisfacción del usuario ( $Rho = 0.693$  y  $p < 0.05$ ). Coincidentemente, el investigador Martínez (2018) llegó a una conclusión similar indicando que la correlación entre la empatía y la satisfacción del usuario es positiva, pero de manera baja ( $Rho = 0.424$  y  $p < 0.05$ ).

De acuerdo a lo mencionado en el anterior párrafo, se puede afirmar respecto a la empatía que es una dimensión que influye de manera significativa en la calidad del servicio ya que la falta de empatía puede arruinar la experiencia y por tanto incidir negativamente en la satisfacción del usuario; por tanto, es una herramienta muy valiosa para la organización que permite coherentemente interactuar de manera capaz con los clientes o usuarios conociendo sus principales preocupaciones y al mismo tiempo se agrega que siendo así, la satisfacción del usuario será positiva, dado que esta, sería la manera de que entre ambas partes se logre establecer un vínculo o conexión. Los clientes y los consumidores siempre buscan proveedores que les proporcionen productos o servicios mucho mejores.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el desarrollo del segundo objetivo específico, el análisis con estadística inferencial permitió afirmar que la dimensión fiabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAES de Piura se correlacionan de forma positiva y moderada. ( $Rho = 0.409$  y  $p < 0.05$ ). Lo expuesto líneas anteriores coincide con los resultados del estudio realizado por el investigador Tangoa (2018) quien también estudió la correlación entre la confiabilidad con la satisfacción del usuario, encontrando que estas se relacionan de manera positiva y moderada ( $Rho = 0.532$  y  $p < 0.05$ ), y que al igual que el investigador Martínez (2018) afirmó que la correlación entre ambas partes es positiva y moderada ( $Rho = 0.577$  y  $p < 0.05$ ).

De acuerdo a lo mencionado en el anterior párrafo, la fiabilidad significa que el producto, servicio o sistema funcionará como se espera ahora y en el futuro, o sea el consumidor o usuario espera que el servicio no varíe y se mantenga con cierta estabilidad en cuanto a su calidad por lo que es importante que la calidad de este servicio ofrecida siga siendo la misma durante el paso del tiempo. Esto

da garantía al usuario pues se estaría asegurando la viabilidad del servicio y por tanto estaría manteniendo sus niveles de satisfacción altos, lo que producirá clientes fieles ya que ellos optarán por un servicio preciso que ya conocen y con el cual ya van ganando experiencia, por lo que con toda la seguridad solicitarán nuevamente el servicio a fin de obtener siempre la misma calidad sin que esta llegue a decaerse o devaluarse con el paso del tiempo.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el desarrollo del tercer objetivo específico, el análisis inferencial permitió afirmar que la dimensión responsabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAES de Piura se correlacionan de forma positiva, pero a un nivel bajo. ( $Rho = 0.277$  y  $p < 0.05$ ). También el investigador Machaca (2018) llegó a una afirmación similar indicando que la proyección de seguridad que brinda la parte que ofrece el servicio se correlaciona de manera positiva y moderada con la satisfacción del usuario, o sea con quien recibe el producto o servicio ( $Rho = 0.583$  y  $p < 0.05$ ). el sentido de responsabilidad es esencial para todos los miembros de la organización, ya que es sabido que este influye en el aumento de la satisfacción general de los usuarios que consumen el servicio, tiene un impacto positivo significativo en la satisfacción del usuario.

De acuerdo a lo dicho en el anterior párrafo, el personal que ofrece el servicio debe ser gente que brinde la seguridad en virtud para quienes reciben el servicio, esto básicamente se logra con la experiencia, con la práctica, con el conocimiento, con la amabilidad, la empatía y sobre todo la confianza que se les brinde a los usuarios, dado que una persona sin experiencia, que no tenga conocimientos en lo que hace, pues provocará que el usuario sienta inseguridad, es por ello que dicho personal debe contar con una alta capacitación ya que de esta manera sumando todas las características se lograra que su nivel de satisfacción no se vea afectado negativamente, sino todo lo contrario brindará estabilidad dentro de la atención que se brinde a los beneficiarios de dicho servicio. La importancia de mantener y hacer que los clientes y beneficiarios estén satisfechos es el tema más importante.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el desarrollo del cuarto objetivo específico, el análisis inferencial permitió afirmar que la dimensión con capacidad de respuesta del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAES de Piura

se relacionan de forma positiva, pero con un grado de correlación bajo ( $Rho = 0.306$  y  $p < 0.05$ ); siendo este el valor más bajo obtenido durante el análisis de las cinco dimensiones que la calidad de servicio incluye; aun así, esto no implica que esta dimensión sea menos importante que el resto. El investigador Martel (2018) obtuvo de manera similar, resultados producto de su análisis inferencial que guardan relación con lo hallado en el presente estudio, obteniendo también una correlación baja positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario ( $Rho = 0.262$  y  $p < 0.05$ ). La capacidad de respuesta, que suele medir la capacidad de la organización al respecto de brindar respuestas a los usuarios del servicio, siempre con buena disposición y rapidez.

De acuerdo al anterior párrafo, es importante que el personal mantenga un conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que le permiten desarrollarse dentro del cumplimiento de su función, pues su desempeño en dicho cargo haría notar que, este se encuentra correctamente capacitado para resolver las dudas o cuestionamientos planteados por la parte que recibe el servicio. Por otro lado, se aclara que en el servicio brindado no solo se tiene que responder las interrogantes del cliente, sino además el punto está en ayudarlo cuando él pida la ayuda correspondiente, con ello se estaría adelantando a lo que este mismo necesita y finalmente se lograría cubrir sus necesidades de manera eficaz, debe ser puntual, ágil, eficaz y eficiente si se desea que la satisfacción del usuario sea apropiada es necesario emplear distintos medios como los que están siendo mencionados por los autores.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el desarrollo del quinto objetivo específico, el análisis inferencial permitió corroborar que la dimensión tangibilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAES de Piura se correlacionan de forma positiva pero baja. ( $Rho = 0.339$  y  $p < 0.05$ ). el investigador Rivera, S (2019) tuvo una correlación similar afirmando que la tangibilidad está ligada positivamente y moderadamente con el grado de satisfacción del usuario. Hasta cierto punto se sabe que la tangibilidad relaciona al equipo que comunica, al personal que labora y se encarga de brindar dicha atención de la manera más adecuada posible y a los materiales de comunicación que son empleados con este fin, entonces en comparación se cree conveniente en manejar un mejor enfoque con relación a la dimensión ya que, es un punto muy complejo que

abarca muchas estrategias manejables, si se logra la garantía de esto posiblemente la forma positiva baja pueda llegar a igualarse con las necesidades que se requieren para lograr una satisfacción en el usuario de este servicio, en caso contrario no se podría lograr con uno de los principales objetivos de este estudio.

Por último, se observó que, de las dimensiones estudiadas, aquellas con mayor grado de relación que este estudio pudo determinar, o sea los factores considerados clave siguen la siguiente jerarquía: Primero es la empatía, seguido de la fiabilidad, después viene la tangibilidad, luego la capacidad de respuesta, y en menor grado la responsabilidad.

## **VI. Conclusiones**

- Primera.** Al respecto del primer objetivo específico, se llegó a concluir que existe una moderada correlación positiva entre la empatía del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021.
- Segunda.** Al respecto del segundo objetivo específico, se llegó a concluir que existe una moderada correlación positiva entre la fiabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021.
- Tercera.** Al respecto del tercer objetivo específico, se llegó a concluir que existe una baja correlación positiva entre la responsabilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021.
- Cuarta.** Al respecto del cuarto objetivo específico, se llegó a concluir que existe una baja correlación positiva entre la capacidad de respuesta del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021.
- Quinta.** Al respecto del quinto objetivo específico, se llegó a concluir que existe relación entre la tangibilidad del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021. Dado que el grado de correlación fue de 0.339, se concluye que existe baja correlación positiva. De acuerdo a lo concluido en cada uno de los objetivos específicos, se pudo llegar a una conclusión general la cual fue: existe una moderada correlación positiva entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021.

## **VII. Recomendaciones**

- Primera.** Se recomienda capacitar al personal del PNAEQW Piura de acuerdo a los puntos débiles hallados para mejorar la calidad de servicio de regular a buena. Para lo cual se deberá tomar en cuenta las dimensiones evaluadas. Como primer punto tenemos, trabajar en temas que concienticen y motiven al personal en lo que respecta a la empatía en su trabajo que realizan día a día con los CAEs, de tal manera que se brinde una atención personalizada, con una comunicación fluida y asertiva.
- Segunda.** Como segundo punto tenemos la fiabilidad, el cual se recomienda trabajarlo con mayor prioridad en relación a las demás dimensiones, para lo cual se debe implementar mecanismos que aseguren la atención del servicio de manera oportuna para todos los usuarios, debiendo intervenir de manera articulada el Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de Educación y el Programa Qaliwarma.
- Tercera.** Como tercer punto tenemos la responsabilidad, en el cual se recomienda seguir capacitando al personal en los diferentes procedimientos o normativas con los que cuenta el programa, de tal manera que el personal de Qaliwarma brinde una asistencia técnica idónea a los miembros de los CAEs, generando seguridad y credibilidad, lo que conllevara a que se sientan contentos con el servicio ofrecido.
- Cuarta.** Como cuarto punto tenemos la capacidad de respuesta, en el cual se recomienda seguir capacitando al personal en los diferentes procedimientos o normativas con los que cuenta el programa, así como establecer procedimientos rápidos y prácticos, de tal manera que el personal de Qaliwarma resuelva dudas, quejas y/o problemas que pudieran presentarse de manera rápida y certera.
- Quinta.** Como quinto punto tenemos la tangibilidad, en el cual se recomienda capacitar y sensibilizar al personal encargado del reparto de alimentos, en lo que respecta a su indumentaria y a la manipulación de los alimentos, de tal manera que genere una mejora en la calidad de servicio que brinda el programa.

## Referencias

- Al-Jazzazi, A., & Sultan, P. (2017). Demographic differences in Jordanian bank service quality perceptions. *Int. J. Bank Mark*, 35, 275-297.
- Arellano Marketing. (2017). Estudio Nacional del Consumidor Peruano y la Percepción sobre Entidades Públicas. *Gestión Economía*. <https://gestion.pe/economia/piensan-peruanos-entidades-publicas-respuesta-220995-noticia/>
- Bashar, a., & Umar, A. Y. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Bernuy, K., & Meza, L. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36869>
- Brown, R. (2001). *La evaluación de políticas y programas en la región del Caribe de habla inglesa: problemas conceptuales y prácticos*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7259-evaluacion-politicas-programas-la-region-caribe-habla-inglesa-problemas>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (1ra ed.). Editorial San Marcos.
- Castro, L., & Pireli, M. (2014). *La importancia de evaluar los programas educativos*. Uruguay: Instituto Nacional de Evaluación Educativa. <https://www.ineed.edu.uy/sites/default/files/La%20importancia%20de%20evaluar%20los%20programas%20educativos.pdf>
- Cepeda, J., & Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *revistas UEES*. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/336/290>
- Churchill, G., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*. <https://www.jstor.org/stable/3151722>
- Cohen, & Franco. (2000). *Evaluación de Proyectos Sociales*. México: Editorial Siglo XXI.



- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del SINACYT*. Recuperado el 20 de setiembre de 2020, de <https://portal.concytec.gob.pe>
- Dehghan, A., Zenouzi, A., & Albadvi, A. (2012). An Investigation on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: In the Case of CCG CO. *International Business Research*. <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/13842>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Falindah, S. (2019). The relationship between service quality, customer satisfaction and behavioural intentions. *Tourism and hospitality management*. <https://doi.org/10.20867/thm.25.1.9>
- García, L. (1990). *Medición de satisfacción de la calidad en el servicio de hospitalización en los hospitales de la ciudad de Villavicencio, Meta-Colombia. Según el modelo SERVQUAL*. [Tesis de grado, Universidad de los Llanos]. <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/562/TRABAJO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 4(18), 36-44.
- Gustafsson, A. (2005). The effect of customer satisfaction, relationship commitment dimension and triggers on customer retention. *American marketing association*. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1509/jmkg.2005.69.4.210>
- Hayes, B. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty* (3rd ed.). ASQ Quality Press.
- Hunt, H. (1977). *Overview and Future Research Directions, in Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Encuesta Nacional de Hogares (Enaho)*. Instituto Peruano de Economía. <https://www.ipe.org.pe/portal/pobreza-2020-el-peru-retrocede-10-anos/#:~:text=Instituto%20Peruano%20de%20Econom%C3%ADa,->

- Hoy%2C%20el%20Instituto&text=De%20acuerdo%20con%20el%20INEI,el%20a%C3%B1o%202010%20(30.8%25).
- Kadir, B., & Shamsudin, M. (2019). case study analysis of typhidot: An example of market-oriented R & D commercialization in Malaysia. *International Journal of Financial Research*. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n5p75>
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia (8va ed.). <https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing* (6ta ed.). [https://books.google.es/books?id=sLJXV\\_z8XC4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=sLJXV_z8XC4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)
- Lau, M., Cheung, R., Lam, A., & Chu, Y. (2013). Measuring service quality in the banking industry: A hong kong based study. *Contemporary Management Research*. <https://www.cmr-journal.org/article/view/11060>
- Lukman, L., Sujianto, A., Waluyo, A., & Yahya, M. (2021). Service Quality and Consumer Satisfaction: An Empirical Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. doi:10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0971
- Machaca, M. (2018). *Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018*. [Tesis, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31261/machaca\\_rm.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31261/machaca_rm.pdf)
- Marhamat, H., Masoud, A., & Mona, D. (2013). The quality of service and its importance in service organizations. *Arabian Journal of Business and Management Review*. [https://www.arabianjbmr.com/pdfs/OM\\_VOL\\_3\\_\(3\)/4.pdf](https://www.arabianjbmr.com/pdfs/OM_VOL_3_(3)/4.pdf)
- Martel, Z. (2018). *Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28426>
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguina, Ica 2018*. [Tesis, Universidad César Vallejo].

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez\\_sl.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf)
- Martínez, V., Peiró, J., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. *Síntesis*.  
[https://www.researchgate.net/publication/31728969\\_Calidad\\_de\\_servicio\\_y\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_V\\_Martinez-Tur\\_JM\\_Peiro\\_Silla\\_J\\_Ramos](https://www.researchgate.net/publication/31728969_Calidad_de_servicio_y_satisfaccion_del_cliente_V_Martinez-Tur_JM_Peiro_Silla_J_Ramos)
- Mehmet, C., Özlem, A., & Pinar, B. (2021). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: Sport and Health Centers in North Cyprus*. *Journal of Yaşar University*. 10.19168/jyasar.821482
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2021). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. <https://www.gob.pe/qaliwarma>
- Moreno, P., & Rivera, P. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí*. [Tesis, Universidad Nacional de Chimborazo].  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6125>
- Munari, L., Ielasi, F., & Bajetta, L. (2013). Customer satisfaction management in Italian banks. *Qualitative Research in Financial Markets*.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QRFM-11-2011-0028/full/html>
- Nurdin, I. (2019). Quality of Public Services (Apparatus Behavior and Bureaucratic Communication in Public Services). *Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/hk394>
- Nurnatasha, M., & Syafiqah, M. (2020). Review on customer satisfaction. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*.  
<https://www.abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/80/66>
- Oliver, R. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting. *Journal of Retailing*. <https://psycnet.apa.org/record/1984-10995-001>
- Pampa, F. (2020). *Calidad de Servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020*. [Tesis, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo].  
[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4516/T033\\_10017677\\_M.pdf](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4516/T033_10017677_M.pdf)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.  
[https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Popper, K. (2008). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [ Tesis, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Sirgy, J. (2012). *The Psychology of Quality of Life: Hedonic Well-Being, Life Satisfaction, and Eudaimonia* (2nd ed.). Springer.
- Suciptawati, Paramita, & Aristaya. (2019). Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics: Conference Series*. doi:10.1088/1742-6596/1321/2/022055
- Tangoa, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018*. [Tesis, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29138/tangoa\\_be.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29138/tangoa_be.pdf)
- Terán, N., Gonzales, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418>
- Umar, A., & Bahrún, R. (2017). The mediating relationship of customer satisfaction between brand trust, brand social responsibility image with moderating role of switching cost. *Advanced Science Letters*.  
<https://doi.org/10.1166/asl.2017.10015>
- Universidad Cesar Vallejo. (2017). *Código de ética en investigación*. Trujillo.  
<https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Vega, R., & Gomez, C. (2012). Importancia de la evaluación de programas sociales. Una revisión documental de algunas perspectivas. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccscs/20/vcgp.html>

Villoría. (1996). *La modernización de la administración como instrumento al servicio de la democracia*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia interna

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021							
AUTOR: Tatiana Lizeth Araujo Símbala							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	VARIABLES				
¿Cómo se relaciona la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario en los CAEs de Piura - 2021?	Determinar la relación que existe, entre calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario, en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	Existe relación entre calidad del servicio del PNAEQW y satisfacción del usuario, en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	<b>Variable 1: Calidad de servicio</b> , es cuando un servicio cumple con las expectativas del cliente o usuario, siendo la percepción de la calidad del servicio igual o superior a esta. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Cómo se relaciona la <b>empatía</b> del PNAEQW y la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021?	Determinar la relación entre la <b>empatía</b> del PNAEQW y la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	La <b>empatía</b> del PNAEQW, se relaciona de manera significativa con la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	Empatía	Personalización de la atención	1,2	Escala: ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (18 - 25) Regular ( 12 - 17) Malo ( 5 - 11)
				Asertividad	3		
				Capacidad de comunicación	4		
				Flexibilidad	5		
¿Cómo se relaciona la <b>fiabilidad</b> del PNAEQW y la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021?	Determinar la relación entre la <b>fiabilidad</b> del PNAEQW y la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	La <b>fiabilidad</b> del PNAEQW, se relaciona de manera significativa con la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	Fiabilidad	Precisión	6,7	Escala: ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (22 - 30) Regular ( 14 - 21) Malo ( 6 - 13)
				Garantía	8		
				Prevención	9		
				Servicio recibido	10		
				Solución de problemas	11		
			Responsabilidad	Credibilidad	12		

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021

**AUTOR:** Tatiana Lizeth Araujo Símbala

¿Cómo se relaciona la <b>responsabilidad</b> del PNAEQW y la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021?	Determinar la relación entre la <b>responsabilidad</b> del PNAEQW y la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	La <b>responsabilidad</b> del PNAEQW, se relaciona de manera significativa con la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.		Conocimiento	13,14	Escala: ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (15 - 20) Regular ( 9 - 14) Malo ( 4 - 8)
				Cortesía	15		
¿Cómo se relaciona la <b>capacidad de respuesta</b> del PNAEQW y la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021?	Determinar la relación entre la <b>capacidad de respuesta</b> del PNAEQW y la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	La <b>capacidad de respuesta</b> del PNAEQW, se relaciona de manera significativa con la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	Capacidad de respuesta	Atención y prontitud	16,17	Escala: ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (15 - 20) Regular ( 9 - 14) Malo ( 4 - 8)
				Respuesta a consultas y quejas	18		
				Solución de problemas	19		
¿Cómo se relaciona la <b>tangibilidad</b> del PNAEQW y la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021?	Determinar la relación entre la <b>tangibilidad</b> del PNAEQW y la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	La <b>tangibilidad</b> del PNAEQW, se relaciona de manera significativa con la <b>satisfacción del usuario</b> , en los Comités de Alimentación Escolar de Piura - 2021.	Tangibilidad	Equipos	20	Escala: ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (15 - 20) Regular ( 9 - 14) Malo ( 4 - 8)
				Instalaciones	21		
				Empleados	22		
				Materiales de comunicación	23		
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b> , 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 (2001)				
<b>Tipo:</b> Básica (CONCYTEC, 2018) <b>Nivel:</b> Correlacional (Carrasco, 2005)	<b>Población:</b> 400 Miembros de los Comités de Alimentación Escolar (CAE) del PNAEQW,	<b>Variable 1:</b> Calidad del servicio <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumento:</b> El	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Rendimiento percibido	Punto de vista del cliente Resultados que el cliente obtiene	1 2,3	Escala: ordinal Tipo: Likert de 5 puntos	Bueno (29 - 40) Regular ( 19 - 28) Malo ( 8 - 18)

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021

**AUTOR:** Tatiana Lizeth Araujo Símbala

	distrito de Piura. <b>Tipo de muestreo:</b> no probabilística e intencional.	instrumento empleado fue el cuestionario.		Percepción del cliente	4,5	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)			
				Opiniones que influyen en el cliente	6,7				
				Estado de ánimo del cliente	8				
			Expectativas	Promesas que realiza la empresa	9	Escala: ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (18 - 25) Regular ( 12 - 17) Malo ( 5 - 11)		
				Experiencias anteriores	10				
				Opiniones de personas influyentes	11,12				
			Niveles de satisfacción	Promesas que ofrecen otras empresas	13	Escala: ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (22 - 30) Regular ( 14 - 21) Malo ( 6 - 13)		
				Insatisfacción	14,15				
				Satisfacción	16,17				
				Complacencia	18,19				
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo	<b>Tamaño de muestra:</b> 80 miembros de los Comités de Alimentación Escolar (CAE) del PNAEQW, del distrito de Piura.	<b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumento:</b> El instrumento a emplear será el cuestionario.	<b>Estadística</b>						
<b>Método:</b> Ordinal <b>Diseño:</b> No experimental y Transeccional (Carrasco, 2005)			<b>Descriptiva:</b> Se emplearon tablas estadísticas descriptivas, de frecuencias y gráficos de tipo pastel en donde se procesaron los datos recolectados de las encuestas y mostraron los resultados.						
			<b>Inferencial:</b> Se usó el coeficiente de correlación p de Spearman. La información fue procesada en el software SPSS en su versión 25.						



## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

### Matriz de operacionalización de la variable 01: Calidad del servicio



Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos		
D1: Empatía	- Personalización de la atención	1,2	Ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (18 - 25) Regular ( 12 - 17) Malo ( 5 - 11)		
	- Asertividad	3				
	- Capacidad de comunicación	4				
	- Flexibilidad	5				
D2: Fiabilidad	- Precisión	6,7		Ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (22 - 30) Regular ( 14 - 21) Malo ( 6 - 13)	
	- Garantía	8				
	- Prevención	9				
	- Servicio recibido	10				
D3: Responsabilidad	- Solución de problemas	11			Ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (15 - 20) Regular ( 9 - 14) Malo ( 4 - 8)
	- Credibilidad	12				
	- Conocimiento	13,14				
D4: Capacidad de respuesta	- Cortesía	15	Ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)			Bueno (15 - 20) Regular ( 9 - 14) Malo ( 4 - 8)
	- Atención y prontitud	16,17				
	- Respuesta a consultas y quejas	18				
D5: Tangibilidad	- Solución de problemas	19		Ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)		Bueno (15 - 20) Regular ( 9 - 14) Malo ( 4 - 8)
	- Equipos	20				
	- Instalaciones	21				
	- Empleados	22				
	- Materiales de comunicación	23				

Matriz de operacionalización de la variable 02: Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
D1: Rendimiento percibido	- Punto de vista del cliente	1	Ordinal Tipo: Likert de 5 puntos Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Bueno (29 - 40) Regular ( 19 - 28) Malo ( 8 - 18)
	- Resultados que el cliente obtiene	2,3		
	- Percepción del cliente	4,5		
	- Opiniones que influyen en el cliente	6,7		
D2: Expectativas	- Estado de ánimo del cliente	8		Bueno (18 - 25) Regular ( 12 - 17) Malo ( 5 - 11)
	- Promesas que realiza la empresa	9		
	- Experiencias anteriores	10		
	- Opiniones de personas influyentes	11,12		
D3: Niveles de Satisfacción	- Promesas que ofrecen otras empresas	13		Bueno (22 - 30) Regular ( 14 - 21) Malo ( 6 - 13)
	- Insatisfacción	14,15		
	- Satisfacción	16,17		
	- Complacencia	18,19		

## Anexo 3: Instrumento de recolección de datos variable Calidad de Servicio

### CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

 taraujosimbala@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#) 

#### CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, haciendo clic en la alternativa correspondiente.

1) El personal que realiza el reparto de los alimentos en las Instituciones Educativas, es empático, amable y respetuoso.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2) El personal de Qali Warma que realiza las asistencias técnicas y/o supervisiones, es empático, amable y respetuoso.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3) El personal de Qali Warma, comunica las observaciones o deficiencias encontradas durante las visitas y/o supervisiones, de manera adecuada, entendible y ofrece soluciones.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4) La comunicación con el personal de Qali Warma es de manera constante y oportuna, durante todo el año. Asimismo, brinda los canales de atención en caso de quejas y/o reclamos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5) El personal de Qali Warma, se muestra atento y comprensible en situaciones excepcionales que impidan el cumplimiento de los compromisos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6) La cantidad de alimentos que se entregan a las Instituciones Educativas, corresponden en su totalidad a lo que indica el Acta de entrega y recepción de productos, en todas las entregas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7) Qali Warma realiza la entrega de alimentos, para todos los usuarios matriculados en la Institución Educativa.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8) Qali Warma brinda productos de calidad, inocuos (seguros) y nutritivos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9) Qali Warma brinda asistencia técnica sobre: recepción, almacenamiento, manipulación, preparación y consumo de los productos; manipulación y tratamiento de los residuos sólidos; y sobre hábitos saludables.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10) El servicio alimentario que brinda Qali Warma es de calidad.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11) Qali Warma viene implementando procesos de mejora ante los inconvenientes, problemas y/o deficiencias presentadas durante la gestión del servicio alimentario.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12) Los productos que brinda Qali Warma a las Instituciones Educativas, son de buena calidad e inocuos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13) El personal de Qali Warma actúa con profesionalismo y tiene conocimiento suficiente para brindar asistencia técnica sobre la gestión del servicio alimentario.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14) El personal de Qali Warma actúa con profesionalismo y tiene conocimiento suficiente para brindar alimentos de calidad e inocuos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15) El personal de Qali Warma siempre es cortés, a pesar de los impases que se puedan presentar.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16) Qali Warma distribuye sus productos de manera oportuna, respetando el cronograma de atención establecido.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17) El personal que realiza la distribución de los productos a las Instituciones Educativas, respeta y cumple la hora y día pactado con los miembros del Comité de Alimentación escolar para su respectiva entrega.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18) El personal de Qaliwarma da respuesta a las consultas y quejas, de manera oportuna y clara.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19) De presentar algún problema o deficiencia en el servicio alimentario, el personal de Qali Warma, resuelve estas situaciones de manera rápida y diligente.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20) El envase primario de los productos que brinda Qali Warma es: apropiado para su conservación, tiene buena presentación y es integro (sin golpes, roturas del empaque, entre otros).

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21) Los vehiculos utilizados para la distribución y/o entrega de los productos a las Instituciones Educativas, cumplen con las condiciones sanitarias (cerrados, limpios, exclusivos).

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22) El personal que distribuye los productos de Qali Warma en las Instituciones Educativas, tiene apariencia pulcra (utilizan toca, tapaboca, zapatillas, ropa adecuada, buena higiene personal).

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23) Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos y contienen información clara y precisa.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

[Atrás](#)



[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)



## Anexo 4: Instrumento de recolección de datos variable Satisfacción del Usuario

### CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

 tarajosimbala@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#) 

#### CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

1) Según su punto de vista, que calificación le daría al servicio alimentario que brinda Qali Warma.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2) El servicio alimentario que brinda Qali Warma, ofrece un abanico de productos de calidad, nutritivos e inocuos, que aportan de manera positiva en la alimentación de los estudiantes.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3) El servicio alimentario que brinda Qali Warma, favorece la asistencia escolar y la atención en clases de los estudiantes que son usuarios del programa.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4) Considera Ud. que el servicio alimentario que brinda Qali Warma a las Instituciones Educativas, es un servicio de calidad y que cumple de manera eficiente con sus procedimientos.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5) Considera Ud. que el programa Qali Warma, beneficia con su servicio de alimentación escolar, a la población que realmente lo necesita.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6) Las opiniones y/o comentarios negativos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; \* sobre el programa Qali Warma, son frecuentes.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7) Las opiniones y/o comentarios negativos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; \* sobre el programa Qali Warma, influyen en mi opinión de manera negativa.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8) Normalmente cuanto recepciono los alimentos que distribuye el programa Qali Warma, mi estado de ánimo es bueno (contento). \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9) El servicio alimentario que promociona el programa Qali Warma a través de las noticias, redes sociales, folletos, entre otros; es igual al servicio alimentario que se viene brindando en las Instituciones Educativas. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10) El servicio alimentario que viene brindando Qali Warma en el presente año 2021, ha mejorado considerablemente en relación al servicio alimentario de años anteriores. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11) Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma; son realmente verdaderas de acuerdo a mi experiencia con el programa Qali Warma. \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12) Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; \*  
sobre el programa Qali Warma; influyen en mi opinión de manera positiva.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13) De acuerdo a mi experiencia con otros programas de alimentación, el programa Qali Warma \*  
es uno de los mejores.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14) Me siento insatisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución \*  
Educativa, donde soy miembro del CAE.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15) Me siento insatisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, \*  
donde soy miembro del CAE.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16) Me siento satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, \*  
donde soy miembro del CAE.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17) Me siento satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, \*  
donde soy miembro del CAE.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18) Me siento altamente satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución \*  
Educativa, donde soy miembro del CAE.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19) Me siento altamente satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución \*  
Educativa, donde soy miembro del CAE.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## Anexo 5: Validación de Instrumento – variable Calidad de Servicio



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Empatía.</b>								
1	El personal que realiza el reparto de los alimentos en las Instituciones Educativas, es empático, amable y respetuoso.	X		X		X		
2	El personal de Qali Warma que realiza las asistencias técnicas y/o supervisiones, es empático, amable y respetuoso.	X		X		X		
3	El personal de Qali Warma, comunica las observaciones o deficiencias encontradas durante las visitas y/o supervisiones, de manera adecuada, entendible y ofrece soluciones.	X		X		X		
4	La comunicación con el personal de Qali Warma es de manera constante y oportuna, durante todo el año. Asimismo, brinda los canales de atención en caso de quejas y/o reclamos.	X		X		X		
5	El personal de Qali Warma, se muestra atento y comprensible en situaciones excepcionales que impidan el cumplimiento de los compromisos.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad.</b>								
6	La cantidad de alimentos que se entregan a las Instituciones Educativas, corresponden en su totalidad a lo que indica el Acta de entrega y recepción de productos, en todas las entregas.	X		X		X		
7	Qali Warma realiza la entrega de alimentos, para todos los usuarios matriculados en la Institución Educativa.	X		X		X		
8	Qali Warma brinda productos de calidad, inocuos (seguros) y nutritivos.	X		X		X		
9	Qali Warma brinda asistencia técnica sobre: recepción, almacenamiento, manipulación, preparación y consumo de los productos; manipulación y tratamiento de los residuos sólidos; y sobre hábitos saludables.	X		X		X		
10	El servicio alimentario que brinda Qali Warma es de calidad.	X		X		X		

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Qali Warma viene implementando procesos de mejora ante los inconvenientes, problemas y/o deficiencias presentadas durante la gestión del servicio alimentario.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Responsabilidad.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los productos que brinda Qali Warma a las Instituciones Educativas, son de buena calidad e inocuos.	X		X		X		
13	El personal de Qali Warma actúa con profesionalismo y tiene conocimiento suficiente para brindar asistencia técnica sobre la gestión del servicio alimentario.	X		X		X		
14	El personal de Qali Warma actúa con profesionalismo y tiene conocimiento suficiente para brindar alimentos de calidad e inocuos.	X		X		X		
15	El personal de Qali Warma siempre es cortés, a pesar de los imprevistos que se puedan presentar.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Qali Warma distribuye sus productos de manera oportuna, respetando el cronograma de atención establecido.	X		X		X		
17	El personal que realiza la distribución de los productos a las Instituciones Educativas, respeta y cumple la hora y día pactado con los miembros del Comité de Alimentación escolar para su respectiva entrega.	X		X		X		
18	El personal de Qali Warma da respuesta a las consultas y quejas, de manera oportuna y clara.	X		X		X		
19	De presentar algún problema o deficiencia en el servicio alimentario, el personal de Qali Warma, resuelve estas situaciones de manera rápida y diligente.	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Tangibilidad.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El envase primario de los productos que brinda Qali Warma es: apropiado para su conservación, tiene buena presentación y es íntegro (sin golpes, roturas del empaque, entre otros).	X		X		X		

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
21	Los vehículos utilizados para la distribución y/o entrega de los productos a las Instituciones Educativas, cumplen con las condiciones sanitarias (cerrados, limpios, exclusivos).	X	X	X	
22	El personal que distribuye los productos de Qali Warma en las Instituciones Educativas, tiene apariencia pulcra (utilizan toca, tapaboca, zapatillas, ropa adecuada, buena higiene personal).	X	X	X	
23	Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos y contienen información clara y precisa.	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Guerra Rivera, María del Pilar      DNI: 03644538

Especialidad del validador: Licenciada en Educación, Magister en educación con mención en docencia universitaria e investigación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10 de octubre del 2021.

Firma del Experto Informante

Ex. Mg. María del Pilar Guerra Rivera  
CPPe. 2103644538



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Empatía.</b>							
1	El personal que realiza el reparto de los alimentos en las Instituciones Educativas, es empático, amable y respetuoso.	X		X		X		
2	El personal de Qali Warma que realiza las asistencias técnicas y/o supervisiones, es empático, amable y respetuoso.	X		X		X		
3	El personal de Qali Warma, comunica las observaciones o deficiencias encontradas durante las visitas y/o supervisiones, de manera adecuada, entendible y ofrece soluciones.	X		X		X		
4	La comunicación con el personal de Qali Warma es de manera constante y oportuna, durante todo el año. Asimismo, brinda los canales de atención en caso de quejas y/o reclamos.	X		X		X		
5	El personal de Qali Warma, se muestra atento y comprensible en situaciones excepcionales que impidan el cumplimiento de los compromisos de la supervisión.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	La cantidad de alimentos que se entregan a las Instituciones Educativas, corresponden en su totalidad a lo que indica el Acta de entrega y recepción de productos, en todas las entregas.	X		X		X		
7	Qali Warma realiza la entrega de alimentos, para todos los usuarios matriculados en la Institución Educativa.	X		X		X		
8	Qali Warma brinda productos de calidad, inocuos (seguros) y nutritivos.	X		X		X		
9	Qali Warma brinda asistencia técnica sobre: recepción, almacenamiento, manipulación, preparación y consumo de los productos; manipulación y tratamiento de los residuos sólidos; y sobre hábitos saludables.	X		X		X		
10	El servicio alimentario que brinda Qali Warma es de calidad.	X		X		X		
11	Qali Warma viene implementando procesos de mejora ante los inconvenientes, problemas y/o deficiencias presentadas durante la gestión del servicio alimentario.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Responsabilidad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Los productos que brinda Qali Warma a las Instituciones Educativas, son de buena calidad e inocuos.	X		X		X		

N.º	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal de Qali Warma actúa con profesionalismo y tiene conocimiento suficiente para brindar asistencia técnica sobre la gestión del servicio alimentario.	X		X		X		
14	El personal de Qali Warma actúa con profesionalismo y tiene conocimiento suficiente para brindar alimentos de calidad e inocuos.	X		X		X		
15	El personal de Qali Warma siempre es cortés, a pesar de los impases que se puedan presentar.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Qali Warma distribuye sus productos de manera oportuna, respetando el cronograma de atención establecido.	X		X		X		
17	El personal que realiza la distribución de los productos a las Instituciones Educativas, respeta y cumple la hora y día pactado con los miembros del Comité de Alimentación escolar para su respectiva entrega.	X		X		X		
18	El personal de Qali Warma da respuesta a las consultas y quejas, de manera oportuna y clara.	X		X		X		
19	De presentar algún problema o deficiencia en el servicio alimentario, el personal de Qali Warma, resuelve estas situaciones de manera rápida y diligente.	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Tangibilidad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	El envase primario de los productos que brinda Qali Warma es: apropiado para su conservación, tiene buena presentación y es integro (sin golpes, roturas del empaque, entre otros).	X		X		X		
21	Los vehículos utilizados para la distribución y/o entrega de los productos a las Instituciones Educativas, cumplen con las condiciones sanitarias (cerrados, limpios, exclusivos).	X		X		X		
22	El personal que distribuye los productos de Qali Warma en las Instituciones Educativas, tiene apariencia pulcra (utilizan toca, lapaboca, zapatillas, ropa adecuada, buena higiene personal).	X		X		X		
23	Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos y contienen información clara y precisa.	X		X		X		

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

.....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: Paola Aracely Cruz Panta

**DNI:** 422662988

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**10 de octubre del 2021.**



-----  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Empatía.</b>							
1	El personal que realiza el reparto de los alimentos en las Instituciones Educativas, es empático, amable y respetuoso.	X		X		X		
2	El personal de Qali Warma que realiza las asistencias técnicas y/o supervisiones, es empático, amable y respetuoso.	X		X		X		
3	El personal de Qali Warma, comunica las observaciones o deficiencias encontradas durante las visitas y/o supervisiones, de manera adecuada, entendible y ofrece soluciones.	X		X		X		
4	La comunicación con el personal de Qali Warma es de manera constante y oportuna, durante todo el año. Asimismo, brinda los canales de atención en caso de quejas y/o reclamos.	X		X		X		
5	El personal de Qali Warma, se muestra atento y comprensible en situaciones excepcionales que impidan el cumplimiento de los compromisos.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	La cantidad de alimentos que se entregan a las Instituciones Educativas, corresponden en su totalidad a lo que indica el Acta de entrega y recepción de productos, en todas las entregas.	X		X		X		
7	Qali Warma realiza la entrega de alimentos, para todos los usuarios matriculados en la Institución Educativa.	X		X		X		
8	Qali Warma brinda productos de calidad, inocuos (seguros) y nutritivos.	X		X		X		
9	Qali Warma brinda asistencia técnica sobre: recepción, almacenamiento, manipulación, preparación y consumo de los productos; manipulación y tratamiento de los residuos sólidos; y sobre hábitos saludables.	X		X		X		
10	El servicio alimentario que brinda Qali Warma es de calidad.	X		X		X		

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Qali Warma viene implementando procesos de mejora ante los inconvenientes, problemas y/o deficiencias presentadas durante la gestión del servicio alimentario.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Responsabilidad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Los productos que brinda Qali Warma a las Instituciones Educativas, son de buena calidad e inocuos.	X		X		X		
13	El personal de Qali Warma actúa con profesionalismo y tiene conocimiento suficiente para brindar asistencia técnica sobre la gestión del servicio alimentario.	X		X		X		
14	El personal de Qali Warma actúa con profesionalismo y tiene conocimiento suficiente para brindar alimentos de calidad e inocuos.	X		X		X		
15	El personal de Qali Warma siempre es cortés, a pesar de los impases que se puedan presentar.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Qali Warma distribuye sus productos de manera oportuna, respetando el cronograma de atención establecido.	X		X		X		
17	El personal que realiza la distribución de los productos a las Instituciones Educativas, respeta y cumple la hora y día pactado con los miembros del Comité de Alimentación escolar para su respectiva entrega.	X		X		X		
18	El personal de Qali Warma da respuesta a las consultas y quejas, de manera oportuna y clara.	X		X		X		
19	De presentar algún problema o deficiencia en el servicio alimentario, el personal de Qali Warma, resuelve estas situaciones de manera rápida y diligente.	X		X		X		
	<b>Dimensión 5: Tangibilidad.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	El envase primario de los productos que brinda Qali Warma es: apropiado para su conservación, tiene buena presentación y es integro (sin golpes, roturas del empaque, entre otros).	X		X		X		

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
21	Los vehículos utilizados para la distribución y/o entrega de los productos a las Instituciones Educativas, cumplen con las condiciones sanitarias (cerrados, limpios, exclusivos).	X		X		X		
22	El personal que distribuye los productos de Qali Warma en las Instituciones Educativas, tiene apariencia pulcra (utilizan toca, tapaboca, zapatillas, ropa adecuada, buena higiene personal).	X		X		X		
23	Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos y contienen información clara y precisa.	X		X		X		

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

.....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: Miguel Ángel Ramos Tineo

**DNI:** 10533170

**Especialidad del validador:** Gestión educativa y docencia universitaria

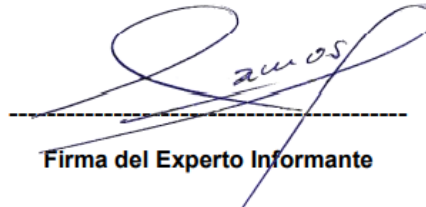
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**11 de octubre del 2021.**

  
 -----  
**Firma del Experto Informante**

## Anexo 6: Validación de Instrumento – variable Satisfacción del Usuario



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Rendimiento percibido.</b>								
1	Según su punto de vista, que calificación le daría al servicio alimentario que brinda Qali Warma.	X		X		X		
2	El servicio alimentario que brinda Qali Warma, ofrece un abanico de productos de calidad, nutritivos e ino cuos, que aportan de manera positiva en la alimentación de los estudiantes.	X		X		X		
3	El servicio alimentario que brinda Qali Warma, favorece la asistencia escolar y la atención en clases de los estudiantes que son usuarios del programa.	X		X		X		
4	Considera Ud. que el servicio alimentario que brinda Qali Warma a las Instituciones Educativas, es un servicio de calidad y que cumple de manera eficiente con sus procedimientos.	X		X		X		
5	Considera Ud. que el programa Qali Warma, beneficia con su servicio de alimentación escolar, a la población que realmente lo necesita.	X		X		X		
6	Las opiniones y/o comentarios negativos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma, son frecuentes.	X		X		X		
7	Las opiniones y/o comentarios negativos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma, influyen en mi opinión de manera negativa.	X		X		X		
8	Normalmente cuando recepciono los alimentos que distribuye el programa Qali Warma, mi estado de ánimo es bueno (contento).	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Expectativas.</b>								
9	El servicio alimentario que promociona el programa Qali Warma a través de las noticias, redes sociales, folletos, entre otros; es igual al servicio alimentario que se viene brindando en las Instituciones Educativas.	X		X		X		
10	El servicio alimentario que viene brindando Qali Warma en el presente año 2021, ha mejorado considerablemente en relación al servicio alimentario de años anteriores.	X		X		X		
11	Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma; son realmente verdaderas de acuerdo a mi experiencia con el programa Qali Warma.	X		X		X		
12	Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma; influyen en mi opinión de manera positiva.	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	De acuerdo a mi experiencia con otros programas de alimentación, el programa Qali Warma es uno de los mejores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Niveles de Satisfacción.</b>							
14	Me siento insatisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
15	Me siento insatisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
16	Me siento satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
17	Me siento satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
18	Me siento altamente satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
19	Me siento altamente satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		

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

.....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. María del Pilar Guerra Rivera

**DNI:** 03644538

**Especialidad del validador:** .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

14 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante

Lic. Mg. María del Pilar Guerra Rivera  
 CPPe. 2103644538



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Rendimiento percibido.</b>								
1	Según su punto de vista, que calificación le daría al servicio alimentario que brinda Qali Warma.	X		X		X		
2	El servicio alimentario que brinda Qali Warma, ofrece un abanico de productos de calidad, nutritivos e inocuos, que aportan de manera positiva en la alimentación de los estudiantes.	X		X		X		
3	El servicio alimentario que brinda Qali Warma, favorece la asistencia escolar y la atención en clases de los estudiantes que son usuarios del programa.	X		X		X		
4	Considera Ud. que el servicio alimentario que brinda Qali Warma a las Instituciones Educativas, es un servicio de calidad y que cumple de manera eficiente con sus procedimientos.	X		X		X		
5	Considera Ud. que el programa Qali Warma, beneficia con su servicio de alimentación escolar, a la población que realmente lo necesita.	X		X		X		
6	Las opiniones y/o comentarios negativos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma, son frecuentes.	X		X		X		
7	Las opiniones y/o comentarios negativos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma, influyen en mi opinión de manera negativa.	X		X		X		
8	Normalmente cuando recepciono los alimentos que distribuye el programa Qali Warma, mi estado de ánimo es bueno (contento).	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Expectativas.</b>								
9	El servicio alimentario que promociona el programa Qali Warma a través de las noticias, redes sociales, folletos, entre otros; es igual al servicio alimentario que se viene brindando en las Instituciones Educativas.	X		X		X		
10	El servicio alimentario que viene brindando Qali Warma en el presente año 2021, ha mejorado considerablemente en relación al servicio alimentario de años anteriores.	X		X		X		
11	Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma; son realmente verdaderas de acuerdo a mi experiencia con el programa Qali Warma.	X		X		X		
12	Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma; influyen en mi opinión de manera positiva.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	De acuerdo a mi experiencia con otros programas de alimentación, el programa Qali Warma es uno de los mejores.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Niveles de Satisfacción.</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Me siento insatisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
15	Me siento insatisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
16	Me siento satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
17	Me siento satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
18	Me siento altamente satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
19	Me siento altamente satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Paola Aracely Cruz Panta**

**DNI: 422662988**

**Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública**

**14 de octubre del 2021.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Rendimiento percibido.</b>							
1	Según su punto de vista, que calificación le daría al servicio alimentario que brinda Qali Warma.	X		X		X		
2	El servicio alimentario que brinda Qali Warma, ofrece un abanico de productos de calidad, nutritivos e inocuos, que aportan de manera positiva en la alimentación de los estudiantes.	X		X		X		
3	El servicio alimentario que brinda Qali Warma, favorece la asistencia escolar y la atención en clases de los estudiantes que son usuarios del programa.	X		X		X		
4	Considera Ud. que el servicio alimentario que brinda Qali Warma a las Instituciones Educativas, es un servicio de calidad y que cumple de manera eficiente con sus procedimientos.	X		X		X		
5	Considera Ud. que el programa Qali Warma, beneficia con su servicio de alimentación escolar, a la población que realmente lo necesita.	X		X		X		
6	Las opiniones y/o comentarios negativos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma, son frecuentes.	X		X		X		
7	Las opiniones y/o comentarios negativos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma, influyen en mi opinión de manera negativa.	X		X		X		
8	Normalmente cuando recepciono los alimentos que distribuye el programa Qali Warma, mi estado de ánimo es bueno (contento).	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Expectativas.</b>							
9	El servicio alimentario que promociona el programa Qali Warma a través de las noticias, redes sociales, folletos, entre otros; es igual al servicio alimentario que se viene brindando en las Instituciones Educativas.	X		X		X		
10	El servicio alimentario que viene brindando Qali Warma en el presente año 2021, ha mejorado considerablemente en relación al servicio alimentario de años anteriores.	X		X		X		
11	Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma; son realmente verdaderas de acuerdo a mi experiencia con el programa Qali Warma.	X		X		X		
12	Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma; influyen en mi opinión de manera positiva.	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	De acuerdo a mi experiencia con otros programas de alimentación, el programa Qali Warma es uno de los mejores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Niveles de Satisfacción.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Me siento insatisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
15	Me siento insatisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
16	Me siento satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
17	Me siento satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
18	Me siento altamente satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		
19	Me siento altamente satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	X		X		X		

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

.....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: Miguel Ángel Ramos Tineo

**DNI:** 10533170

**Especialidad del validador:** Gestión educativa y docencia universitaria

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**14 de octubre del 2021.**

  
 -----  
**Firma del Experto Informante**

## Anexo 7: Expertos que validaron los instrumentos


**Tabla 11**

*Expertos que validaron los instrumentos*

<b>N°</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Nombres y apellidos del experto</b>
1	Magister	María del Pilar Guerra Rivera
2	Magister	Paola Aracely Cruz Panta
3	Magister	Miguel Ángel Ramos Tineo

*Nota:* Elaboración propia

## Anexo 8: Análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Calidad del Servicio.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO</b>	AREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	Araujo Símbala Tatiana Lizeth
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021
1.3. ESCUELA	Posgrado
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario sobre calidad del servicio de los trabajadores del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma Piura, 2021
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	16 de octubre del 2021
1.7. MUESTRA APLICADA	n = 10

#### II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO : 0.82

#### II. PROCEDIMIENTO

Se empleó para el análisis de confiabilidad el coeficiente de Cronbach, analizando la consistencia interna global del instrumento. El resultado de alfa de cronbach global fue 0.82, lo que quiere decir que el nivel de confiabilidad es bueno.

#### Fórmula:

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

Dónde:

$\alpha$ : Símbolo del alfa de Cronbach

K: el número de ítems


$\sum S_i^2$ : suma de las varianzas de cada ítem

$S_T^2$ : la varianza total.

#### Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

Intervalos	Interpretación
0.90-1.00	Excelente
0.80 - 0.89	Bueno
0.70-0.79	Aceptable
0.60-0.69	Cuestionable
0.50-0.59	Inaceptable
< 0.50	No confiable

## Anexo 9: Análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO</b>	AREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	Araujo Símbala Tatiana Lizeth
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021
1.3. ESCUELA	Posgrado
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario sobre satisfacción del usuario de los trabajadores del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma Piura, 2021
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	16 de octubre del 2021
1.7. MUESTRA APLICADA	n = 10

#### II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO : 0.80

#### II. PROCEDIMIENTO

Se empleó para el análisis de confiabilidad el coeficiente de Cronbach, analizando la consistencia interna global del instrumento. El resultado de alfa de cronbach global fue de 0.80 lo que quiere decir que el nivel de confiabilidad es bueno.

#### Fórmula:

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

Dónde:

$\alpha$ : Símbolo del alfa de Cronbach

K: el número de ítems

$\sum S_i^2$ : suma de las varianzas de cada ítem

$S_T^2$ : la varianza total.

#### Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach

Intervalos	Interpretación
0.90-1.00	Excelente
0.80 - 0.89	Bueno
0.70-0.79	Aceptable
0.60-0.69	Cuestionable
0.50-0.59	Inaceptable
< 0.50	No confiable

## Anexo 10: Base de datos de la prueba piloto del cuestionario de Calidad de Servicio

**Interpretación de puntaje:** Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

ÍTEM / ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1) El personal que realiza el reparto de los alimentos en las Instituciones Educativas, es empático, amable y respetuoso.	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
2) El personal de Qali Warma que realiza las asistencias técnicas y/o supervisiones, es empático, amable y respetuoso.	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
3) El personal de Qali Warma, comunica las observaciones o deficiencias encontradas durante las visitas y/o supervisiones, de manera adecuada, entendible y ofrece soluciones.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4) La comunicación con el personal de Qali Warma es de manera constante y oportuna, durante todo el año. Asimismo, brinda los canales de atención en caso de quejas y/o reclamos.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5) El personal de Qali Warma, se muestra atento y comprensible en situaciones excepcionales que impidan el cumplimiento de los compromisos.	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
6) La cantidad de alimentos que se entregan a las Instituciones Educativas, corresponden en su totalidad a lo que indica el Acta de entrega y recepción de productos, en todas las entregas.	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5
7) Qali Warma realiza la entrega de alimentos, para todos los usuarios matriculados en la Institución Educativa.	2	4	1	2	2	4	5	2	1	5
8) Qali Warma brinda productos de calidad, inocuos (seguros) y nutritivos.	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4



ÍTEM / ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9) Qali Warma brinda asistencia técnica sobre: recepción, almacenamiento, manipulación, preparación y consumo de los productos; manipulación y tratamiento de los residuos sólidos; y sobre hábitos saludables.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10) El servicio alimentario que brinda Qali Warma es de calidad.	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
11) Qali Warma viene implementando procesos de mejora ante los inconvenientes, problemas y/o deficiencias presentadas durante la gestión del servicio alimentario.	5	4	5	5	5	5	1	2	5	4
12) Los productos que brinda Qali Warma a las Instituciones Educativas, son de buena calidad e inocuos.	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
13) El personal de Qali Warma actúa con profesionalismo y tiene conocimiento suficiente para brindar asistencia técnica sobre la gestión del servicio alimentario.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
14) El personal de Qali Warma actúa con profesionalismo y tiene conocimiento suficiente para brindar alimentos de calidad e inocuos.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
15) El personal de Qali Warma siempre es cortés, a pesar de los impases que se puedan presentar.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16) Qali Warma distribuye sus productos de manera oportuna, respetando el cronograma de atención establecido.	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
17) El personal que realiza la distribución de los productos a las Instituciones Educativas, respeta y cumple la hora y día pactado con los miembros del Comité de Alimentación escolar para su respectiva entrega.	5	5	5	5	4	5	5	4	2	4
18) El personal de Qaliwarma da respuesta a las consultas y quejas, de manera oportuna y clara.	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
19) De presentar algún problema o deficiencia en el servicio alimentario, el personal de Qali Warma, resuelve estas situaciones de manera rápida y diligente.	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4

ÍTEM / ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20) El envase primario de los productos que brinda Qali Warma es: apropiado para su conservación, tiene buena presentación y es íntegro (sin golpes, roturas del empaque, entre otros).	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
21) Los vehículos utilizados para la distribución y/o entrega de los productos a las Instituciones Educativas, cumplen con las condiciones sanitarias (cerrados, limpios, exclusivos).	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
22) El personal que distribuye los productos de Qali Warma en las Instituciones Educativas, tiene apariencia pulcra (utilizan toca, tapaboca, zapatillas, ropa adecuada, buena higiene personal).	5	4	4	5	4	4	5	2	4	2
23) Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros) son visualmente atractivos y contienen información clara y precisa.	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4

## Anexo 11: Base de datos de la prueba piloto del cuestionario Satisfacción del Usuario

**Interpretación de puntaje:** Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

ÍTEM / ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1) Según su punto de vista, que calificación le daría al servicio alimentario que brinda Qali Warma.	5	4	5	2	5	5	4	5	4	4
2) El servicio alimentario que brinda Qali Warma, ofrece un abanico de productos de calidad, nutritivos e inocuos, que aportan de manera positiva en la alimentación de los estudiantes.	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
3) El servicio alimentario que brinda Qali Warma, favorece la asistencia escolar y la atención en clases de los estudiantes que son usuarios del programa.	2	4	5	3	5	5	4	5	4	4
4) Considera Ud. que el servicio alimentario que brinda Qali Warma a las Instituciones Educativas, es un servicio de calidad y que cumple de manera eficiente con sus procedimientos.	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4
5) Considera Ud. que el programa Qali Warma, beneficia con su servicio de alimentación escolar, a la población que realmente lo necesita.	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4

ÍTEM / ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6) Las opiniones y/o comentarios negativos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma, son frecuentes.	2	4	1	3	5	1	3	2	3	2
7) Las opiniones y/o comentarios negativos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma, influyen en mi opinión de manera negativa.	4	2	1	3	2	1	2	2	2	1
8) Normalmente cuanto recepciono los alimentos que distribuye el programa Qali Warma, mi estado de ánimo es bueno (contento).	5	4	4	5	2	5	4	4	4	4
9) El servicio alimentario que promociona el programa Qali Warma a través de las noticias, redes sociales, folletos, entre otros; es igual al servicio alimentario que se viene brindando en las Instituciones Educativas.	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
10) El servicio alimentario que viene brindando Qali Warma en el presente año 2021, ha mejorado considerablemente en relación al servicio alimentario de años anteriores.	4	3	5	3	4	5	2	4	4	3
11) Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma; son realmente verdaderas de acuerdo a mi experiencia con el programa Qali Warma.	5	4	5	2	4	2	4	4	4	4
12) Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre el programa Qali Warma; influyen en mi opinión de manera positiva.	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4

ÍTEM / ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13) De acuerdo a mi experiencia con otros programas de alimentación, el programa Qali Warma es uno de los mejores.	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3
14) Me siento insatisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
15) Me siento insatisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1
16) Me siento satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4
17) Me siento satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
18) Me siento altamente satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
19) Me siento altamente satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma en la Institución Educativa, donde soy miembro del CAE.	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4

## Anexo 12: Permiso de aplicación de instrumento



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

**Firma Digital**  
 INSCRIPCIÓN NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
 Firmado digitalmente por CRUZ PANTA Paola Aracely FAU  
 20550154065 hard  
 Cargo: Asistente Administrativo  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 29.10.2021 17:24:51 -05:00

Piura, 29 de Octubre del 2021

**MEMORANDO N° D001022-2021-MIDIS/PNAEQW-UTPIU**

**Para :** FREDY HERNAN HINOJOSA ANGULO  
 DIRECCION EJECUTIVA  
  
**Asunto :** CARTA DE PRESENTACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TESIS DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA.  
  
**Referencia :** a) Carta P. 652-2021-UCV-EPG-SP  
 b) Carta P. 653-2021-UCV-EPG-SP  
  
**Fecha Elaboración:** Piura, 29 de octubre de 2021

Mediante el presente reciba un cordial saludo; asimismo, se hace de conocimiento que las servidoras Ramos Aguirre, Diana Sadit y Tatiana Lizet, Araujo Simbala, vienen cursando estudios de posgrado en la Universidad César Vallejo, habiéndose recibido los documentos de la referencia a) y b), por lo cual se deriva a su despacho para evaluación y/o autorización, de corresponder.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

PAOLA ARACELY CRUZ PANTA  
 UNIDAD TERRITORIAL PIURA

PCP/mmc  
cc.: cc.:

**Firma Digital**  
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA  
 Firmado digitalmente por ROMERO REYES Patricia Isabel FAU  
 20550154065 hard  
 Cargo: Asistente Administrativo  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 29.10.2021 18:41:55 -05:00

### DIRECCION EJECUTIVA

**PROVEIDO N° D006025-2021-MIDIS/PNAEQW-DE**

EXPEDIENTE : **2021-0081576**

ASUNTO: CARTA DE PRESENTACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TESIS DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

FECHA

**29/10/2021**

**Atender en 0 días**

REFERENCIA : MEMORANDO N° 001022-2021-UTPIU CARTA DE PRESENTACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TESIS DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES
UNIDAD TERRITORIAL PIURA CRUZ PANTA PAOLA ARACELY	ATENDER	NORMAL	POR ESPECIAL ENCARGO DEL DIRECTOR EJECUTIVO, APROBADO

**Anexo 13: Consentimiento informado para el cuestionario que mide la variable Calidad del Servicio.**

## CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Ing. Tatiana Lizeth Araujo Símbala, con Nro. DNI. 43011796, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción. Antes de ello, se le solicitará que nos brinde su consentimiento de participar del estudio.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta.

 taraujosimbala@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



¿Está de acuerdo en participar del estudio?

- Sí
- No

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

## Anexo 14: Consentimiento informado para el cuestionario que mide la variable Satisfacción del Usuario.

# CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Ing. Tatiana Lizeth Araujo Símbala, con Nro. DNI. 43011796, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción. Antes se le pedirá que brinde su consentimiento de participar en este estudio

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

 taraujosimbala@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



¿Desea participar en este estudio?

- Sí
- No

[Siguiete](#)

[Borrar formulario](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

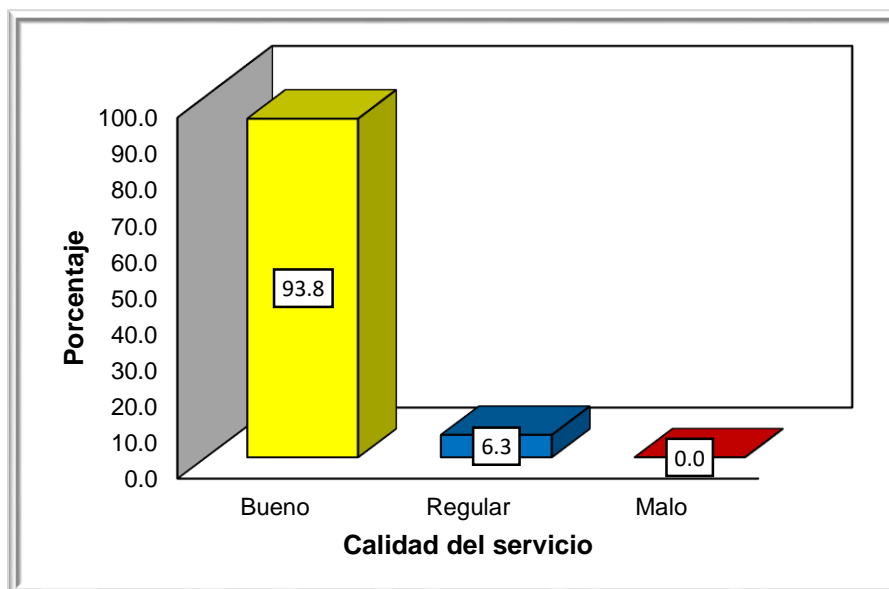
Google Formularios



## Anexo 15: Figuras

**Figura 1**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Piura, 2021*



**Figura 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción del usuario por parte de los miembros de los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021.*

