



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del servicio alimentario en la satisfacción de padres de familia
de un programa de asistencia alimentaria, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Quispe Guerrero, Rosa America (orcid.org/0000-0003-2744-6806)

ASESOR:

Mg. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mi amado Dios por caminar a mi lado y protegerme en la vida.

A mi gran tesoro mi familia que llenan de felicidad mi existencia.

En memoria de mi amada madre Julia Guerrero Milla y mi hermana María Isabel “Mi Chavelita” que en vida me brindaron enseñanzas basadas en el respeto, la solidaridad, la perseverancia y el amor hacia el próximo, por ello eternamente agradecida.

A mis hermanas Mary y Sofí, mi sobrina Valentina, mi compadre Cesar y mi amado padre Alejandro Quispe Pillaca, por confiar en mí y por demostrarme que los sueños y anhelos se logra con esfuerzo y sacrificio.

Gracias Totales

Agradecimiento

Muy agradecida al Mg. Dennis Jaramillo Ostos profesional de excelente trayectoria, quien, con sus conocimientos, enseñanzas y motivación, sirvieron de guía para hacer realidad este trabajo de investigación.

A la directora Rebeca Díaz, una excelente persona y ser humano que acompañó y apoyó para que se lleve a cabo la investigación en su digna institución educativa que dirige con profesionalismo. A mi amada familia y a todas las personas que me apoyaron con sus consejos, aportes y sencillez.

	Índice de contenidos	Pág.
Carátula		i
Dedicatoria		ii
Agradecimiento		iii
Índice de contenidos		iv
Índice de tablas		v
Indice de figuras		vi
Resumen		vii
Abstract		viii
I. INTRODUCCIÓN		1
II. MARCO TEÓRICO		5
III. METODOLOGÍA		14
3.1 Tipo y diseño de investigación		14
3.2. Variables y operacionalización		14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis		16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad		17
3.5. Procedimiento		19
3.6. Métodos de análisis de datos		19
3.7. Aspectos éticos		20
IV. RESULTADOS		21
V. DISCUSIÓN		30
VI. CONCLUSIONES		36
VII. RECOMENDACIONES		37
REFERENCIAS		39
ANEXOS		48

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1. Niveles de la variable independiente: Gestion del servicio alimentario y sus dimensiones	21
Tabla 2. Niveles de la variable dependiente: Satisfaccion y sus dimensiones	22
Tabla 3. Tabla cruzada entre la variable independiente Gestion del servicio alimentario y la variable dependiente Satisfacción	23
Tabla 4. Prueba de regresion logistica ordinal para la hipotesis general	24
Tabla 5. Estimaciones de parámetros del modelo de los datos de las variables 255	
Tabla 6. Prueba de regresion logistica ordinal para hipotesis especifica 1	25
Tabla 7. Estimaciones de parámetros del modelo de los datos de la variable Gestión del servicio alimentario y la dimensión Rendimiento Percibido	26
Tabla 8. Prueba de regresion logistica ordinal para hipotesis especifica 2	27
Tabla 9. Estimaciones de parámetros del modelo de los datos de la variable Gestión del servicio alimentario y Expectativas	27
Tabla 10. Prueba de regresion logistica ordinal para hipotesis especifica 3	28
Tabla 11. Estimaciones de parámetros del modelo de los datos de la variable Gestión del servicio alimentario y dimensión Niveles de satisfacción	29

Índice de figuras

Pag.

Figura 1.	Niveles de la variable Gestión del servicio alimentario y sus dimensiones	21
Figura 2.	Niveles de la variable Satisfacción y sus dimensiones	22

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar en un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. La metodología fue de enfoque cuantitativo, investigación básica, de corte transversal, diseño no experimental, descriptivo, explicativo causal con análisis de regresión logística ordinal.

Muestreo probabilístico tipo aleatorio simple, con tamaño de muestra de 292 padres, se empleó dos cuestionarios para las variables, validados por el juicio de expertos, con una confiabilidad dada por el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.919 y 0.904 para la variable gestión del servicio alimentario y satisfacción respectivamente.

De los resultados obtenidos, la gestión del servicio alimentario presentó un nivel adecuado con 90.4% y la satisfacción un nivel bueno con 66.8%, con la dimensión expectativas en nivel regular con 51.7%. El índice de Nagelkerke fue de 0.256, indicando que la gestión del servicio alimentario incidió en un 25.6% en la satisfacción de los padres de familia, se encontró que existe una relación significativa (Sig.=0,000), concluyendo que la gestión del servicio alimentario y dimensiones incidieron en la satisfacción de los padres de familia.

Palabras clave: Programa social, servicio alimentario, percepción, expectativas.

Abstract

The general objective of this research study was to determine the incidence of food service management on the satisfaction of parents of a school food assistance program in a school in the district of San Juan de Lurigancho, 2022.

The methodology was quantitative approach, basic research, cross-sectional, non experimental, descriptive, causal explanatory design with ordinal logistic regression analysis.

Simple random probabilistic sampling, with a sample size of 292 parents, two questionnaires were used for the variables, validated by expert judgment, with a reliability given by the Cronbach's Alpha coefficient of 0.919 and 0.904 for the food service management variable and satisfaction respectively.

From the results obtained, the management of the food service presented an adequate level with 90.4% and satisfaction a good level with 66.8%, with the expectations dimension at a regular level with 51.7%. The Nagelkerke index was 0.256, indicating that the management of the food service had a 25.6% impact on the satisfaction of the parents. It was found that there is a significant relationship (Sig = 0.000), concluding that the management of the food service and dimensions affected the satisfaction of parents.

Keywords: Social program, food service, perception, expectations.

I. INTRODUCCIÓN

La implementación de los programas sociales busca revertir la pobreza y la pobreza extrema de la población, permitiendo a los gobiernos canalizar la ayuda brindada y mejorar los niveles de vida. La pobreza como problema social, se agudiza en determinados colectivos de escasos recursos, afectando principalmente a aspectos nutricionales, sociales y sanitarios de la población.

Por ello los estados en el mundo especialmente en países de desarrollo, han implementado programas de alimentación escolar para grupos vulnerables, creados estratégicamente para alimentar a los estudiantes de las escuelas públicas con el objetivo de promover una mejor nutrición, promover la inclusión y permanencia de los escolares en el aula, reducir el abandono escolar y fortalecer los conocimientos sobre alimentación saludable. Niño et. al (2019), mencionan que los principales objetivos de estos programas son la protección social, del niño y los adolescentes, el apoyo a las metas de salud y educación, la promoción del desarrollo del capital humano y la promoción de hábitos alimentarios saludables.

Asimismo, como aspecto importante a considerar durante el servicio que recibe un usuario es la satisfacción, la cual es útil en la gestión, planificación y ejecución de programas de alimentación escolar que promuevan estilos de vida saludables (Cáceres et. al, 2018).

A nivel mundial, según el reporte del Programa Mundial de Alimentación (PMA, 2020), se tiene que 161 países tienen implementado programas de alimentación escolar, en donde uno de cada dos niños en edad escolar recibe comidas escolares, beneficiando a 388 millones de niños en el mundo, dándose con mayor predominancia esta expansión e institucionalización en los países de bajos ingresos. También agregar que el PMA (2020), reporto que casi 1.6 millones de estudiantes no tenían acceso a las aulas y 500 millones de estudiantes aún no han retomado a la educación, lo cual es lamentable porque perjudica en la formación. el bienestar y el acceso de comidas gratuitas escolares.

En América Latina y el Caribe (ALC), 85 millones de niños recibieron ayuda social en alimentos de los programas de alimentación escolar en el 2020, que son importantes para la alimentación diaria, garantizando la seguridad alimentaria (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación [FAO],

2020). Asimismo, estos programas constituyen una estrategia de protección social y han demostrado ser efectivos, contribuyendo a la educación y la nutrición (Martínez, 2015).

En los países del sur, Brasil ha implementado un programa de alimentación escolar, que cuenta con una institucionalización y un marco legal, constituyéndose como una política de estado, es un programa sostenible en términos de calidad, progreso y desafíos, en apoyo a los demás países de ALC. Este programa involucra 5.570 ciudades y 27 estados, atiende a 43 millones de estudiantes (FAO, 2021).

En el Perú, se cuenta con un programa de servicio de alimentación escolar, fundado por decreto supremo N°008-2012-MIDIS de fecha 31 de mayo de 2012, adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y tiene como propósito proporcionar una atención alimentaria de calidad a la población estudiantil de las escuelas estatales del país. Aplica un mecanismo de trabajo enfocado a un modelo de cogestión que articula y coordina entre los actores involucrados, para dar cumplimiento a los objetivos de brindar un servicio de alimentación diaria durante todo el año escolar, favorecer el asistencialismo, disminuir la deserción y promover los hábitos saludables de los escolares (MIDIS, 2012).

En tiempos de pandemia covid 19, el programa de asistencia alimentaria escolar, por decreto supremo N°044-2020-PCM, se trazó acciones enfocadas en la continuidad del servicio alimentario para que los escolares beneficiarios no se vieran afectados, ya que iniciaban de manera virtual las clases escolares 2020, respaldada por la resolución ministerial N°160-2020-MINEDU con la estrategia Aprendo en casa. Por ello, con la resolución de dirección ejecutiva N°145-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, el programa aprobó directrices para la atención del servicio regular en situaciones de emergencia.

Por ello en lima metropolitana en las escuelas públicas, se empezó la atención a través de las canastas de productos alimenticios a los padres y/o apoderados de familia para que estos productos sean preparados dentro de sus hogares y consumidos por los usuarios del programa, en dicha gestión se evidencio deficiencias en el trabajo de los CAE, como la falta de coordinación durante la entrega de los productos, el destiempo y demoras en la entrega, la poca o nula asistencia para el recojo de las canastas según cronograma establecido por

temor al contagio covid 19, la no entrega de canastas de alimentos por no encontrarse los escolares como beneficiarios del programa, el desconocimiento en el manejo de productos y en algunos casos el descontento por la cantidad y calidad de los productos recibidos, generando quejas y reclamos en ellos.

Uno de los distritos de mayor población escolar de Lima metropolitana es San Juan de Lurigancho, que alberga 238 instituciones educativas focalizadas por el programa, siendo 144 del nivel inicial y 94 del nivel primaria, encontrándose la institución educativa 125 Ricardo Palma, con 1202 estudiantes del nivel primaria, que en su mayoría provienen de familias vulnerables de bajos ingresos, en donde se han reportado reclamos de parte de los padres de familia respecto a los alimentos entregados en relación a calidad y cantidad, la falta de conocimiento en el manejo, uso y consumo ya que son poco usuales en la dieta familiar, así tenemos el arroz fortificado, la mezcla en polvo a base de huevos y la harina de trigo fortificado, que son rechazados o no consumidos por algunos de ellos, a esto agregar la limitación en el tiempo que disponen para la elaboración de los alimentos en el hogar, afectando el consumo con la frecuencia establecida. Por ello el interés de conocer los aspectos concernientes a la gestión del servicio alimentario, el consumo de los productos entregados por el CAE y la satisfacción que se genera respecto a los productos que reciben en la canasta de alimentos.

Este estudio de investigación formula como problema general ¿Cuál es la incidencia de la gestión del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?, como problemas específicos tenemos ¿Cuál es la incidencia de la gestión del servicio alimentario en la dimensión rendimiento percibido, en la dimensión expectativas, en la dimensión niveles de satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?.

Como justificación teórica, el estudio pretende contribuir al conocimiento existente, mostrar las teorías relacionadas a las variables quedando a disposición de otros investigadores y dar a conocer sobre la importancia de la gestión del servicio alimentario y la satisfacción de los padres de familia de los usuarios del programa de asistencia alimentaria escolar, quedando este estudio como precedente para otros que sigan los mismos objetivos. La justificación práctica,

brindara para el futuro un aporte valioso en mejorar aspectos como resultado de las variables analizadas, permitiendo al programa de asistencia alimentaria escolar acciones futuras que permitan dar cumplimiento de los objetivos trazados. La justificación metodológica procurara concretar los propósitos trazados, a través del uso de instrumentos, basado en dimensiones, indicadores, tratamiento de validez y confiabilidad, que servirán como antecedentes para posteriores investigaciones.

El objetivo general es determinar la incidencia de la gestión del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. Como objetivos específicos tenemos determinar la incidencia de la gestión del servicio alimentario en la dimensión rendimiento percibido, en la dimensión expectativas, en la dimensión niveles de satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.

La hipótesis general: Existe incidencia significativa de la gestión del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022. Asimismo, las hipótesis específicas son: Existe incidencia significativa de la gestión del servicio alimentario en la dimensión rendimiento percibido, la dimensión expectativa, la dimensión niveles de satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a las investigaciones realizadas se expone como antecedentes nacionales; algunas investigaciones, así tenemos a Luna (2018), quien realizó un estudio cuyo objetivo fue establecer la relación del servicio alimentario y la satisfacción del usuario, encontrando en el 56.86% de los usuarios el servicio como bueno, para el 43.14% es regular y respecto a la variable satisfacción el 98.04% indicaron que el servicio es regular, para ambas variables la correlación Rho de Spearman fue de 0.881, concluyendo significancia y relación buena entre las variables. Sin embargo, estos resultados demuestran que el servicio alimentario debe mejorar en cuanto aspecto que permitan lograr una óptima satisfacción. Por otro lado, Lozada (2021), en su estudio realizado sobre la relación entre la gestión del programa de complementación alimentaria con la satisfacción del usuario, aplico un diseño no experimental, transversal y correlacional, encontrando correlación positiva considerable $r = 0.6584$ entre la gestión del programa con la satisfacción del usuario, siendo explicada por el 43.35%, y el 90.6% de los usuarios percibieron que la gestión del servicio es buena, la prueba de correlación de Pearson y T de student dio p valor = 0.000 < 0.01, 95% confianza, concluyendo significancia en la prueba de hipótesis. Es imprescindible conocer en los beneficiarios sobre la percepción y satisfacción respecto al servicio recibido, esto permitirá que se realicen las mejoras o los cambios necesarios que permitan lograr usuarios satisfechos.

A ello complementa Cuenca (2019), en su investigación realizada cuyo objetivo fue establecer la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios, aplico el diseño no experimental, descriptivo, correlacional no causal, encontrando que para el 58,33% la gestión del servicio es eficiente, para el 41,67% es regular y respecto a la satisfacción el 50.83% es eficiente, la correlación Rho de Spearman fue muy alto ($p < 0.01$), concluyendo, que la calidad y eficacia del servicio brindado va lograra usuarios satisfechos. Efectivamente todo servicio es bueno cuando se logra la satisfacción de un mayor número de consumidores.

En líneas similares tenemos a Matos (2022), en cuyo estudio evaluó la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de servicio, utilizo el diseño

no experimental, correlacional, de corte transversal, para una población de 100 padres y familiares, encontrando que para el 71% la satisfacción tuvo un nivel alto y para el 24% fue regular, concluyendo que los padres y familiares sienten satisfacción con el servicio recibido del programa.

En la misma línea de investigación tenemos a Pozada (2020), en cuyo estudio evaluó la relación del Programa Cuna Más en la satisfacción del servicio alimentario, aplicó el diseño no experimental, correlacional y transversal, encontrando el 70% en el nivel de aceptación y el 65% en el nivel de satisfacción, concluyendo una alta relación entre ambas variables. Todo programa alimentario mientras sea bien direccionado y establecido con los objetivos claros, va a conllevar a resultados eficientes.

Asimismo, según investigaciones internacionales que tienen relación con la investigación propuesta, tenemos a Niño et. al (2019), tuvieron como objetivo evaluar la prevalencia en la percepción de la satisfacción y sus factores asociados, encontrando un nivel alto frente a las raciones recibidas, con un IC 95% en los de nivel socioeconómico bajo y medio bajo y en el 25% de los alumnos de estratos socioeconómico medio-medio y medio-alto eliminabas las raciones, concluyendo una reestructuración en el programa que permita mejoras en el servicio alimentario. En la misma línea, tenemos a Sanabria et. al (2017), que tuvieron como propósito encontrar el grado de aceptación y el porcentaje de adecuación a los requerimientos, encontrando que el 39.2% de la población en estudio presentó malnutrición por exceso de nutrientes y el 2.8% estuvieron en riesgo de desnutrición, concluyendo que 3 de cada 10 niños gustan de las comidas y que la adecuación a los requerimientos no se ajusta a lo recomendado. Efectivamente los servicios de alimentación sean con desayunos o almuerzos deben aportar los requerimientos nutricionales suficientes y necesarios para lograr un balance adecuado de nutrientes en toda persona.

Por otro lado en la investigación de Araya y Castillo (2021), cuyo objetivo fue evaluar el nivel de aceptabilidad de las comidas otorgadas por el PAE y las pérdidas económicas asociadas encontraron que las características organolépticas predominan en el nivel de aceptabilidad de las comidas, añadiendo que el perjuicio económico está relacionada al grado de

aceptabilidad y de la proporción de ingesta, concluyendo que las autoridades chilenas deben considerar las diferencias de aceptabilidad y las necesidades nutricionales de los escolares. Con ello se recalca la importancia de conocer la aceptabilidad y satisfacción que sienten los usuarios por el bien recibido. A modo de complementar tenemos a Carmo et. al (2021), cuyo objetivo de investigación, fue describir el servicio alimentario entregado a las escuelas por el PAE, encontrando como resultado la aceptación en los productos naturales, provenientes de la agricultura familiar, aportando en menús saludables, bajo el uso de alimentos frescos y locales.

Así también en el estudio realizado por Ayaviri y Quispe (2018) que consistió en determinar la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas en Ecuador, encontrando el coeficiente de Cronbach de 0.95 por lo que concluyeron que la satisfacción muestra una relación muy significativa respecto a las variables de estudio y esta va a depender del comportamiento y la atención que presta la organización hacia el cliente.

Dentro de la fundamentación teórica, como primera variable la gestión del servicio alimentario, según Hernández et. al (2015) consideran a los sistemas de gestión como una necesidad en las organizaciones para poder crecer de manera inteligente en el mercado, asegurando los componentes esenciales para su funcionamiento y crecimiento. Estos sistemas tienen como pilar teórico la teoría de gestión por procesos, el cual se basa en la ejecución de los objetivos de una organización cuyas actividades permitan lograr la satisfacción de los clientes, proveedores y demás participantes. Esta teoría exige una nueva visión en los diferentes procesos y además promueve la creación de valores agregados para cada variable que interviene.

Asimismo, el programa de asistencia alimentaria escolar, aprobado por D.S N°008-2012-MIDIS en mayo de 2012, programa del MIDIS, modificado con D.S N°006-2014 - MIDIS, para la atención progresiva del servicio escolar del nivel secundario de las escuelas públicas de los pueblos indígenas de la amazonia, se gestiona bajo un enfoque por procesos orientado a resultados, que una vez identificados van a formar la base para el rendimiento de la institución y el cumplimiento de los objetivos. Los procesos se clasifican en

estratégicos, misionales y de apoyo (MIDIS, 2017). El modelo aplicado es de cogestión y comprende 3 fases, la primera es la planificación del menú escolar en donde se determinara los alimentos y la programación; la segunda es la de compra y ejecución contractual es aquí en donde se realiza la cogestión para la adquisición de los recursos requeridos para la atención del servicio alimentario y finalmente la tercera fase de gestión de la prestación del servicio alimentario, el cual está a cargo del CAE, encargado de la gestión y vigilancia de la prestación del servicio alimentario dentro de las escuelas públicas (MIDIS, 2019).

Para McGaughey (2016), considera la cogestión como un modelo de gestión que compromete la participación de los trabajadores en la toma de decisiones empresariales, el papel de los empleados es fundamental. En líneas similares Espiquén (2018) refiere la cogestión como un proceso continuo para resolver problemas, en donde el reparto de poder busca focalizar el resultado esperado. Por ello analiza condiciones frente a otras maneras de tratar los problemas como la asignación de tareas va de acuerdo con las habilidades y conocimientos de los actores, el intercambio de recursos se debe dar entre los grupos locales, la reducción de los costos de transacción, el reparto de riesgos entre las partes involucradas y el mecanismo de resolución de conflictos para compartir el poder.

Asimismo, cabe mencionar a la teoría general de sistemas el cual se fundamenta en que las propiedades de los sistemas no pueden actuar como elementos separados, deben interrelacionarse, tal es el caso en los servicios de alimentos las actividades de planeación, compras, recepción, almacenamiento, producción, distribución, ventas, calidad, etc. deben tratarse de manera relacionadas (López et. al, 2011). Por su naturaleza tenemos a los sistemas cerrados o abiertos, siendo los servicios de alimentos sistemas abiertos que se adecuan a las necesidades de los comensales, ya que ofrecen servicios para cubrir necesidades y superar las expectativas, con una permanente retroalimentación, que logra el progreso y reingeniería constante de los procesos comprometidos (López et. al, 2011).

Para conceptualizar la primera variable gestión del servicio alimentario como acto de planificar, motivar, dirigir y coordinar acciones y recursos necesarios para generar bienestar social, tenemos a Kumar (2018) quien refiere que la gestión del servicio alimentario es el arte de proporcionar alimentos y bebidas agradables y científicamente sólidas a un gran número de personas de manera rentable y oportuna, necesita un enfoque profesional combinado con habilidades especializadas, conocimiento y vigilancia en todas las etapas de la operación del servicio de alimentos. Por ello la industria de servicios alimentarios también se denomina industria “catering”. Para Pino y Béjar (2008), la gestión del servicio de alimentos está conformado por un grupo de procedimientos que involucra establecer, guiar, gestionar, diagnosticar y vigilar las acciones, el personal y los procesos del servicio de alimentos con la finalidad de proporcionar alimentos de calidad que satisfagan a los usuarios. Asimismo, Ortega et. al (2021) mencionan que los servicios de alimentación son ambientes, instalaciones en donde elaboran y brindan alimentos para la colectividad, pudiendo ser de carácter social como comedores escolares, o comercial como los restaurantes y para ser considerado de calidad debe planificarse todo el proceso desde que se reciben los alimentos hasta su entrega, bajo estándares técnicos y sanitarios que generen alimentos de buena calidad sanitaria y nutricional.

Para dimensionar la variable gestión del servicio alimentario, de acuerdo con la RDE N° D000201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE, de fecha 05 de mayo del 2022, menciona que la gestión del servicio alimentario para la modalidad productos en situación de emergencia comprende tres etapas que conforman las dimensiones, tales como la recepción de alimentos, almacenamiento de alimentos y distribución de alimentos.

La recepción de alimentos es una actividad que consiste en recibir las canastas de alimentos por un/a integrante del CAE, cumpliendo con las disposiciones establecidas tales como la aplicación de las buenas de higiene y almacenamiento, verificación de la cantidad de productos, la fecha de vencimiento, aspectos externos, los cuales deben coincidir con la cantidad entregada a la institución educativa y concluye con el visto bueno en el acta de

recepción de las canastas de alimentos en señal de conformidad (PNAEQW, 2022).

El almacenamiento de alimentos es una actividad que requiere de un ambiente y/o lugar exclusivo, con condiciones mínimas para la protección de las canastas de alimentos entregados por los proveedores a los miembros del CAE. La estructura del establecimiento debe proteger de cualquier contaminación externa y contar con mecanismos para prevenir riesgos y contar con una infraestructura de pisos, paredes, techos, puertas, ventanas y puertas en buenas condiciones de mantenimiento e higiene, entre otros aspectos descritos en el documento normativo (PNAEQW, 2022).

La distribución de alimentos consiste en la entrega de los productos alimenticios se da a los padres y/o apoderado de familia, para que la preparación y consumo se realice en el hogar. Asimismo, se establece disposiciones para cumplimiento tales como el recojo de los alimentos lo pueden hacer terceros mediante carta poder simple firmada y/o sellada por el padre y/o apoderado solo en el caso que estos no pudieran hacerlo por motivos justificados y con la aprobación de los integrantes del CAE, previamente a la distribución de alimentos, el CAE verifica que la existencia de los productos este completo, se encuentran en buen estado, entre otros aspectos relacionados al documento normativo (PNAEQW, 2022).

Respecto a la segunda variable satisfacción, constituye un reto para apoderarse en la mente de los consumidores satisfechos por el servicio brindado. Según la investigación, señala la existencia de tres corrientes relacionadas a la satisfacción, para Giese y Cote (2000, como se citó por Ros y Parra, 2018) mencionan que la primera corriente es la cognitiva, en la cual refiere que la satisfacción resulta del juicio razonable de los usuarios sobre lo que creen que obtendrán al comprar un bien o recibir un servicio, las expectativas deseadas y lo que verdaderamente obtienen. El modelo de la desconfirmación de expectativas como teoría importante menciona que la satisfacción es el resultado que se establece entre las percepciones y las expectativas previas de los clientes (Oliver, 1980, como se citó por Ros y Parra, 2018).

La segunda corriente es la afectiva, que refiere a la satisfacción como un momento sentimental, psicológico o emocional que surge de la adquisición y uso de algo tangible. Así la satisfacción está determinada por los sentimientos que los clientes sienten y experimentan durante sus compras o consumo de servicios (Westbrook y Reilly, 1983, como se citó por Ros y Parra, 2018). Como tercera corriente esta la cognitiva-afectiva, que influye y une a las corrientes que anteceden, consideran a la satisfacción como un procedimiento complicado que involucra motivaciones cognitivas como emocional, por lo que resulta que estos factores cognitivos como los emocionales van a participar en los juicios de satisfacción de los clientes (Moliner et al., 2009; Gallarza, Ruiz-Molina y Gil-Saura, 2016, como se citó por Ros y Parra, 2018).

Dentro de los modelos que mencionan a las expectativas y/o percepciones de los clientes, tenemos a Dodds y Monroe (1985), quienes emplearon un esquema causal, considerando los factores precio, calidad percibida y sacrificio del cliente para adquirir el producto, encontrando que la marca produce un impacto alto en la calidad percibida y el deseo de comprar, a comparación con las variaciones en el precio del producto. También Cronin y Taylor (1992), innovaron el modelo SERVPERF de acuerdo con el modelo SERVQUAL, el cual sirve para cuantificar la satisfacción del consumidor con base en la calidad del servicio recibido e influir en las expectativas para el constante desarrollo de la calidad del servicio. El modelo SERVQUAL creado por Parasuraman, et al., (1988) define a la calidad del servicio, a la brecha existente entre las expectativas de los clientes y sus percepciones en relación a lo que se ha obtenido, en donde la comunicación es proporcionada por los consumidores previo y posterior de recibir el servicio, se aplica dos encuestas utilizando la escala de Likert de 7 puntos, que corresponden a las variables observadas, evalúan 5 dimensiones que van a caracterizar a la calidad de servicio.

A modo de complementar Oliver (1987) planteo el modelo estructural, que consistió en exponer el efecto de la insatisfacción del cliente y los informes de reclamos, encontrando 6 variables latentes y 13 variables observadas. La satisfacción del usuario garantiza la estabilidad y permanencia de las instituciones, brindando bienestar y logrando el éxito institucional. Así también

el cliente se siente complacido, mejora su estado de ánimo al haber recibido un producto o servicio que le brinda satisfacción.

Además, como componente importante en la satisfacción se tiene a la experiencia de consumo, así lo señala Torres y Mora (2017), refieren que esta variable forma parte del pilar para muchas empresas que buscan incrementar la satisfacción de sus clientes, mediante la generación de valor, buscando producir en el consumidor o cliente conocimientos, provenientes de experiencias que pueden ser agradables o viceversa. También dentro de los elementos que tienen relación con la satisfacción, tenemos a la confianza, que para Ayaviri y Quispe (2018), lo definen como el grado de creencias sobre el futuro actuar de las organizaciones. Por ello Gilson (2003, como se citó por Ayaviri y Quispe, 2018), propone tres tipos de confianza: credibilidad, honestidad y competencia y estos están relacionados con el comportamiento de las personas. Otro elemento se tiene a la lealtad del consumidor, según Garg y Kumar (2017), es el núcleo de cualquier transacción comercial y se convierte en el punto focal para decidir sobre la expectativa de compra consecuente de un cliente y también para predecir los beneficios de cualquier negocio. Amelia y Garg (2016) mencionaron que la primera impresión es fundamental en la calidad del servicio, el tiempo de espera y la cortesía. La zona de confort y el ambiente del servicio alimentario afectan la intención del cliente por regresar.

Cabe señalar sobre la importancia de la satisfacción como punto clave para lograr los objetivos de las organizaciones, por ello Hamzah y Shamsudin (2019) señalaron que se produce cuatro efectos como consecuencia de los clientes satisfechos así tenemos que las organizaciones puedan ganar mayor confianza, presentan una mayor ventaja competitiva frente a su competencia, retiene a los clientes un mayor tiempo y los clientes segmentarán el mercado.

Para conceptualizar la segunda variable satisfacción, tenemos a Deming (1989), quien refiere que es un tipo de semejanza predecible destinada a satisfacer las necesidades de los clientes del hoy y mañana. En la misma línea Schiffman et. al (2010), mencionaron que la satisfacción es una percepción personal, con relación a los productos o servicios preferidos. Tsegaye (2017), agrega que los niveles de satisfacción del cliente van a afectar en gran medida

el desenvolvimiento y la existencia de una organización. Para Kotler y Keller (2012), la satisfacción es el conjunto de sensaciones de placer o la frustración que siente un individuo al comparar el valor percibido, luego de usar un producto que puede resultar en un cliente insatisfecho cuando no cubre sus expectativas o viceversa.

Asimismo, Kotler y Keller (2012), describieron tres elementos fundamentales para lograr la satisfacción en los clientes considerados como las dimensiones, el primero es el rendimiento percibido, que es la sensación que siente el cliente después de haber comprado el producto o servicio, en segundo lugar se encuentran las expectativas, que es la esperanza del usuario al conseguir el producto o servicio, el cual se enmarca en cuatro situaciones, la promesa por parte de la empresa respecto a los resultados que ofrece el producto o servicio, las experiencias de compras previas, los juicios y comentarios del entorno y finalmente las competencias traducidas en promesas ofrecidas y en tercer lugar se encuentra los niveles de satisfacción que es el sentir de los clientes luego de realizar la compra, pudiendo estar satisfechos si el valor percibido del producto se alinea con las expectativas, se siente insatisfecho si el valor percibido del producto no cubre las expectativas del cliente y se siente complacido si el valor percibido sobrepasa las expectativas del consumidor.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Respecto al tipo de investigación se ubicó en el básico, según Sánchez et. al (2018), mencionan que el nivel básico está dirigida al descubrimiento de nuevas áreas, independientemente del objetivo real del conocimiento adquirido, y lo que les interesa es la adquisición de conocimiento teóricos con el fin de encontrar nuevas leyes y principios, tiene como propósito evaluar los diferentes enfoques teóricos que existen sobre las variables de investigación.

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño del estudio fue no experimental, debido que no se busca manipular o alterar el comportamiento de las variables solo observarlas directamente. Es de corte transversal, pues las variables serán medidas en un único momento de espacio y tiempo. (Hernández & Mendoza, 2018).

Es descriptivo correlacional, recopila información independiente o de manera conjunta de las variables de estudio y las mide, cuantifica, analiza y se establece su relación. (Hernández et. al, 2014). Es de enfoque cuantitativo, porque utiliza los datos recolectados de la muestra para probar hipótesis basados en una medición numérica y el análisis inferencial para conocer su comportamiento. (Hernández et. al, 2014)

La investigación propone utilizar el método hipotético deductivo, según Bernal (2016), refiere que se inicia en confirmar una hipótesis y se trata de refutarla, deduciendo de ella las conclusiones, con las cuales se confronta con la realidad.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables analizadas fueron: Gestión del servicio alimentario como variable independiente y Satisfacción como variable dependiente, ambas son cuantitativas. Según Sánchez et. al (2018), las variables son consideradas como propiedades, características o cualidades que se evidencian de una realidad con capacidades medibles y puede adoptar valores numéricos o categorías.

Definición Conceptual:

Gestión del servicio alimentario es el conjunto de directrices que involucra establecer, guiar, gestionar, diagnosticar y vigilar las acciones, el personal y los procesos del servicio de alimentos con el propósito de proporcionar alimentos de calidad que satisfagan a los usuarios (Pino & Béjar, 2008).

Satisfacción es el conjunto de sensaciones de placer o la frustración de una persona como resultado de comparar el valor percibido al usar un producto y si no cubre las expectativas del cliente este queda insatisfecho o viceversa. (Kotler & Keller, 2012).

Definición operacional:

La variable gestión del servicio alimentario, operacionalmente se divide en tres dimensiones, recepción de alimentos, almacenamiento de alimentos y distribución de alimentos y a su vez en 09 indicadores, tomados de la RDE N° 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE. Se confeccionó el cuestionario el cual fue propuesto por la investigadora, consta de 22 ítems.

La variable satisfacción, operacionalmente se divide en tres dimensiones rendimiento percibido, expectativas y los niveles de satisfacción. Se utilizó un instrumento de 08 indicadores. Se confeccionó el cuestionario tomando la propuesta de Chávez (2021) y adaptado por la investigadora: consta de 20 ítems.

Indicadores:

Según Baena (2017), menciona que los indicadores son los medios operacionalizadores de las variables, son unidades de medición, que representan la dimensión más pequeña de una variable y están compuestos por elementos específicos que representan la realidad percibida.

Escala de medición:

Se utilizó para la variable independiente Gestión del servicio alimentario y la variable dependiente Satisfacción la escala ordinal, se trabajó con la escala de

Likert siendo Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) y Siempre (5).

Respecto a la operacionalización de la variable está formada por pasos o procedimientos que permite medir una variable determinada conceptualmente, por lo que se busca obtener la mayor información posible para captar su sentido y acomodar al contexto (Espinoza, 2019).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

La población de estudio estuvo conformada por 1202 padres de familia de los escolares del nivel primaria, usuarios del programa de asistencia alimentaria escolar, de una institución educativa, los cuales tienen los mismos rasgos o características comunes, están integrados en un contexto espacial y se interrelacionan en un tiempo determinado.

Baena (2017), menciona que la población es un conglomerado de casos con similares características; que conforma el total de unidades de análisis.

Criterios de inclusión:

Para la investigación, se consideró a todos los padres de familia de los escolares regulado en la RDE N°D000193-2022-MIDIS/PNAEQW-DE.

Criterios de exclusión:

Para la investigación, fueron retirados de la investigación aquellos padres de familias de los escolares que no se encontraron en la RDE N°D000193-2022-MIDIS/PNAEQW-DE y también a aquellos que por decisión personal no desearon participar.

3.3.2 Muestra:

La muestra estuvo conformada por 292 padres de familia. (Ver anexos).

Otzen y Manterola (2017) menciona que la muestra representa la garantía que todos los elementos que conforman una población cuentan con la misma posibilidad de ser incluidos en la muestra.

3.3.2 Muestreo:

La investigación desarrollo un muestreo probabilístico aleatorio simple, en la cual todos los elementos que conforman la población tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos, por lo que la obtención fue de manera aleatoria (Hernández & Mendoza, 2018).

La unidad de análisis esta referido a aspectos muy variados y se caracterizan por atributos o alguna particularidad que las diferencia unas de otras y pueden ordenarse de acuerdo con algún criterio (Sánchez et. al, 2018).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizo la técnica de la encuesta, según Lema (2016, como se citó por Espinoza, 2019), lo define como un medio de obtener información que permite el contacto con las unidades de observación a través de cuestionarios que son anteriormente determinados. Para Sánchez et. al (2018), la técnica es el medio que permite al investigador obtener datos, testimonios, de un entorno según el objetivo de la investigación.

Se trabajó con un cuestionario de preguntas para cada variable, cuyos ítems responden de manera directa y ordenada a todo un proceso de operacionalización de cada una de las variables, a través del cual se pueda establecer un orden secuencial donde las variables, indicadores y reactivos se encuentren entrelazadas (Ver anexos).

Para López y Fachelli (2015), el cuestionario recopila datos de muestra de estudio, sin la necesidad de información privada de los encuestados.

Asimismo, se señala que para evaluar la variable gestión del servicio alimentario, la encuesta utilizada fue elaborada por la investigadora, el instrumento fue de escala ordinal, se diseñó para aplicarse en 25 minutos, tiempo promedio, la calificación consistió en una escala de respuestas escala de Likert, Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) y Siempre (5), presento tres dimensiones, según el marco teórico encontrado en la RDE N° 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE.

Respecto a la segunda variable denominada Satisfacción, el autor base fue Kotler y Keller (2012), el instrumento fue tomado de Chávez (2021) y modificado por la

investigadora, tuvo como escala de respuestas ordinal, se utilizó la escala de Likert, Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) y Siempre (5), presento tres dimensiones.

Respecto a la validez del instrumento, que mide el grado de la variable en estudio y cumple su propósito cuando este señala la idea abstracta respecto a sus indicadores y se puede inferir en conclusiones a partir de los resultados encontrados (Hernández & Mendoza, 2018).

Considerando que los instrumentos debieron ser contextualizados a la realidad de la institución educativa ambos, pasaron y fueron validados de contenido, esto se logró gracias al juicio de los expertos, donde se consultó a personas entendidas sobre matemática, para comprobar si cada uno de los ítems cumplía los criterios de claridad, pertinencia y relevancia. Siendo los validadores el Mg. Jaramillo Ostos Dennis Fernando, Mg. Noemí Cárdenas Mariño y Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo, a ello se realizó una prueba piloto a 20 sujetos de una realidad educativa diferente, pero con las mismas características a la muestra (Ver anexos).

Posteriormente se probó la confiabilidad de los instrumentos, según Useche et. al (2019) consideran como el grado de aplicación del instrumento de manera repetida a los agentes encuestados bajo las mismas consideraciones y condiciones, obteniendo resultandos similares, sin evidenciarse cambio o fluctuaciones de la variable.

Por ello los resultados de esta aplicación fueron llevados al cálculo matemático hojas de excel, calculándose el coeficiente Alfa de Cronbach, de acuerdo con el modelo de Pallella y Martins (2003, como se citó por Arispe et. al, 2020), para ambos instrumentos, considerando que fueron escalas polinómicas las respuestas, para medir la confiabilidad de ambos instrumentos de la presente investigación (Ver anexos).

Se realizo una prueba piloto con 20 padres de familia, obteniéndose los resultados para la variable gestión del servicio alimentario de 0.919 y para la variable satisfacción de 0.904, lo cual indica que el instrumento tuvo muy alta confiabilidad (Ver anexos).

3.5. Procedimiento

Previo a empezar con el estudio, se derivó una carta a la dirección de una institución educativa del distrito de San Juan de Lurigancho, redactada por la Universidad César Vallejo, comunicando la finalidad del estudio y la discreción del cuestionario, gestionando las facilidades para realizar la investigación. Previamente se hizo otorgo el permiso por parte de la dirección mediante OFICIO N°00135-2022-IE-125-RP-UGEL 05.SJL-EA.

Debido a la continuidad del estado de emergencia y ante la presencia de la cuarta ola covid 19, la recolección de datos se realizó virtualmente, empleando herramientas informáticas que permitieron obtener la información requerida a partir de sus percepciones o expectativas, para ello se utilizó como técnica la encuesta mediante cuestionarios para ambas variables. Se coordinó con la dirección de la institución educativa para el desarrollo de la actividad, poniendo énfasis en la discreción y confidencialidad del instrumento. Culminada la recolección de los datos, se procesó mediante el software SPSS versión 26, para obtener un análisis estadístico que permitió generar las conclusiones.

3.6. Métodos de análisis de datos

El modelo metodológico fue el descriptivo correlacional, ya que, al tener dos variables de estudio, se planteó hipótesis de trabajo para demostrar la falsedad de estas. Una vez aplicados los instrumentos, se procesó la información en el software SPSS versión 26, que permitió obtener resultados estadísticos descriptivos cuyo propósito fue procesar, examinar y extraer información de las variables y sus dimensiones. Luego a través de la estadística inferencial se probó las hipótesis planteadas y la respectiva significancia según los resultados estadísticos obtenidos en la muestra representativa e inferidos al universo. Para ello se utilizó la regresión logística ordinal que permitió probar la incidencia de las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para el estudio en cuestión se respetó los derechos de autor, por lo que se citó y referencio a los autores; además de la seguridad de información facilitada por los padres de familia, se procesó la información obtenida sin prejuicios, con el uso de ambos instrumentos para la gestión del servicio alimentario y la satisfacción, finalmente se siguió para la redacción el estilo según APA séptima edición.

Cabe señalar que el presente estudio obtuvo la autorización de los padres de familia de los beneficiarios para aplicar los cuestionarios, la cual fue coordinada con la directora de la escuela, informándose a los encuestados brindar la total confidencialidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1.

Niveles de la variable independiente: Gestión del servicio alimentario y sus dimensiones

Nivel	Variable 1: Gestión del servicio alimentario		Dimensión 1: Recepción de alimentos		Dimensión 2: Almacenamiento de alimentos		Dimensión 3: Distribución de alimentos	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuado	3	1,0%	6	2,1%	3	1,0%	6	2,1%
Regular	25	8,6%	64	21,9%	35	12,0%	46	15,8%
Adecuado	264	90,4%	222	76,0%	254	87,0%	240	82,2%
Total	292	100,0%	292	100,0%	292	100,0%	292	100,0%

Nota: Análisis estadístico SPSS_V 26 (2022)

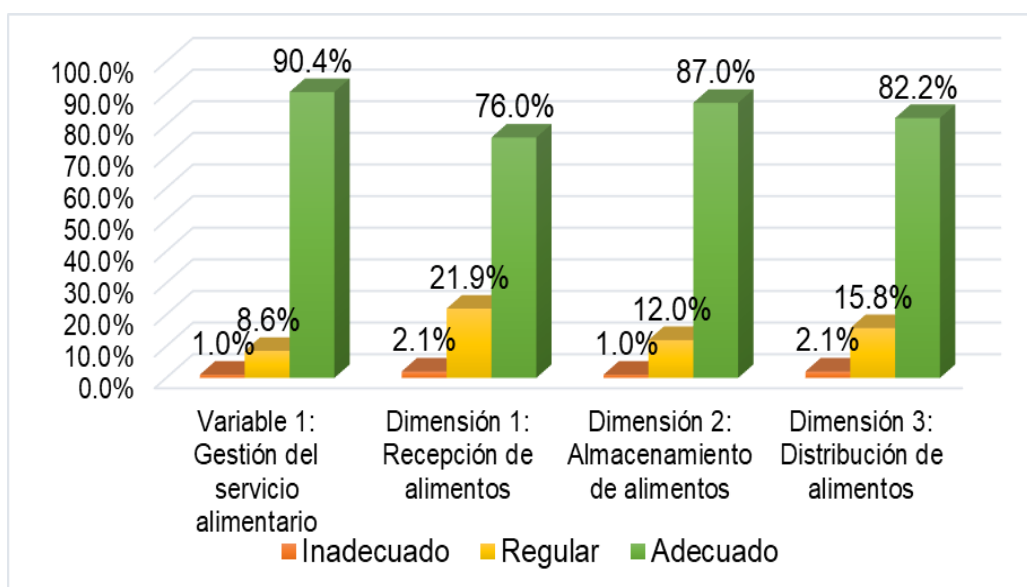


Figura 1. Niveles de la variable Gestión del servicio alimentario y sus dimensiones

En relación a los resultados obtenidos en la tabla 1 y figura 1, se distinguió en un 90.4% del total de padres de familia un nivel adecuado para la gestión del servicio alimentario.

Respecto a la evaluación de las dimensiones se observa la misma tendencia, en la cual sobresale la dimensión almacenamiento de alimentos con el 87%, seguido de distribución de alimentos con el 82.2% y finalmente la recepción de alimentos

con el 76%. Con esto se afirma que los padres de familia consideran que la gestión del servicio alimentario es adecuado. Asimismo la dimensión recepción de alimentos obtuvo para el nivel adecuado un valor de 76%, el cual es menor a comparación de las otras dimensiones y un valor mayor de 21.9% en el nivel regular tal como se parecía en la figura 4, esto confirma insuficiente coordinación de la gestión del comité de alimentación escolar (CAE) para esta dimensión del servicio alimentario.

Tabla 2.

Niveles de la variable dependiente: Satisfacción y sus dimensiones

Nivel	Variable 2: Satisfacción		Dimensión 1: Rendimiento percibido		Dimensión 2: Expectativas		Dimensión 3: Niveles de satisfacción	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	12	4,1%	8	2,7%	24	8,2%	23	7,9%
Regular	85	29,1%	54	18,5%	151	51,7%	116	39,7%
Alto	195	66,8%	230	78,8%	117	40,1%	153	52,4%
Total	292	100,0%	292	100,0%	292	100,0%	292	100,0%

Nota: Análisis estadístico SPSS_V 26 (2022)

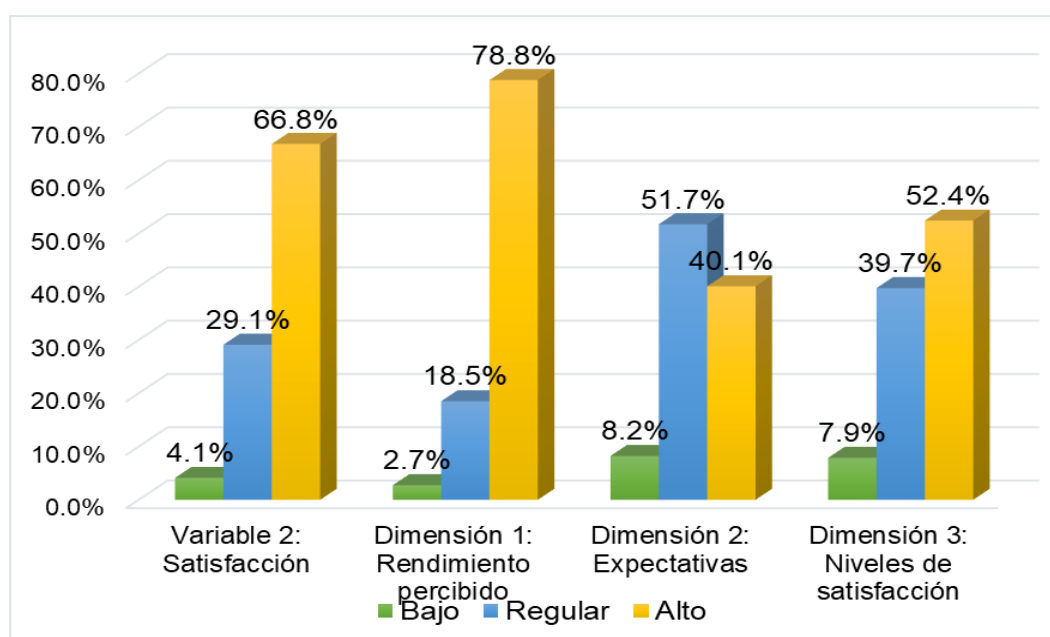


Figura 2. Niveles de la variable Satisfacción y sus dimensiones

En relación a los resultados obtenidos en la tabla 2 y figura 2, se distinguió en un 66.8% del total de padres de familia encuestados un nivel alto para la satisfacción.

Respecto a la evaluación de las dimensiones se observa comportamientos fluctuantes respecto a los niveles, destacando la dimensión rendimiento percibido con el 78.8% seguido de niveles de satisfacción con el 52.4% para la categoría alto y para la dimensión expectativas se obtuvo el 51.7% para el nivel regular.

Esto confirma que los padres de familia consideran un nivel alto de satisfacción, y para la dimensión expectativas un nivel regular. Esto se explica por los nuevos productos entregados a través de las canastas de alimentos a los padres de familia que son poco usuales en el consumo familiar, por ello se manifiesta el poco interés que repercute en su capacidad de decisión y lo que el producto pueda ofrecer al momento de consumirlo.

Tabla 3.

Tabla cruzada entre la variable independiente: Gestión del servicio alimentario y la variable dependiente Satisfacción

Variable 1: Gestión del servicio alimentario	Variable 2: Satisfacción						Total	
	n	Bajo %	n	Regular %	n	Alto %	n	%
Inadecuado	3	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	1,0%
Regular	6	2,1%	16	5,5%	3	1,0%	25	8,6%
Adecuado	3	1,0%	69	23,6%	192	65,8%	264	90,4%
Total	12	4,1%	85	29,1%	195	66,8%	292	100,0%

Nota: Esta tabla muestra los niveles entre la variable independiente y dependiente.

Se aprecia en la tabla 3 que el 65,8% de los padres de familia encuestados consideran un nivel adecuado de la gestión del servicio alimentario y un nivel alto de satisfacción. Asimismo el 23,6% indicó que hubo un nivel adecuado para la gestión del servicio alimentario y un nivel regular de satisfacción. Por otro lado, el 5,5% indicó que hubo un nivel regular de gestión del servicio alimentario y de satisfacción.

Asimismo, para determinar la distribución de los datos de las variables y sus dimensiones, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, encontrándose que no existe una distribución normal en las variables, se aprecia un p valor < 0.05, por ello se utilizó la prueba no paramétrica de regresión logística ordinal.

4.2 Resultados inferenciales

Nivel de significancia: Es de “ $\alpha=0.05$ ” con un nivel de confianza del 95%.

Regla de decisión: Si p valor < 0.05, rechazar H_0 ; Si p valor ≥ 0.05 , aceptar H_0

Hipótesis general

H_0 . No existe incidencia significativa de la gestión del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar en una institución educativa de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho 2022.

H_1 . Existe incidencia significativa de la gestión del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar en una institución educativa de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho 2022.

Tabla 4.

Prueba de regresión logística ordinal para la hipótesis general

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo – R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	Nagelkerke
Solo interseccion	80.368				.200	.256
Final	15.097	65.271	2	.000	.147	

Nota: Función de enlace: Logit

De los resultados encontrados en la tabla 4, según la información de ajuste de los modelos, se advierte que el logaritmo de verosimilitud – 2, indica que el modelo tuvo un $\chi^2 = 65.271$; p valor menor a 0.05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que la gestión del servicio alimentario incide significativamente sobre la satisfacción de los padres de familia.

Respecto a los resultados encontrados en la prueba Pseudo R-cuadrado, para el índice de Nagelkerke se obtuvo un valor de 0.256, lo cual permitió inferir en la variable causal gestión del servicio alimentario, que explica que el modelo en un 25.6% permite aclarar la influencia de la variable independiente sobre la satisfacción de los padres de familia.

Tabla 5.*Estimaciones de parámetros del modelo de los datos de las variables*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Satisfacción = 1]	-4.341	0.448	94.053	1	0	-5.218	-3.463
	[satisfacción = 2]	-0.983	0.138	50.623	1	0	-1.254	-0.712
Ubicación	[Gestión del servicio=1]	-23.874	0		1		-23.874	-23.874
	[Gestión del servicio=2]	-3.119	0.525	35.247	1	0	-4.148	-2.089
	[Gestión del servicio=3]	0 ^a			0			

Nota: Función de enlace: Logit.

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

Con respecto a la puntuación Wald, se obtuvo un valor de 94.053 que fue mayor a 4 (punto de corte) y un $p < 0.05$, siendo significativo, por lo que la gestión del servicio alimentario incide favorablemente en la satisfacción de los padres de familia, aceptándose la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe incidencia significativa de la gestión del servicio alimentario en el rendimiento percibido de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho 2022.

H1. Existe incidencia significativa de la gestión del servicio alimentario en el rendimiento percibido de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho 2022.

Tabla 6.*Prueba de regresión logística ordinal para hipótesis específica 1*

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo-R cuadrado
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Solo interseccion	230.586				Cox y Snell .286 Nagelkerke .288
Final	132.184	98.402	2	.000	McFadden .064

Nota: Función de enlace: Logit

Según los resultados observados en la tabla 6, en relación con la información de ajuste de los modelos, se advierte que el logaritmo de verosimilitud - 2, indica que el modelo tuvo un $\chi^2 = 98.402$; p valor menor a 0.05, lo que permitió rechazar la

hipótesis nula, llegando a concluir que la gestión del servicio alimentario incide significativamente sobre el rendimiento percibido de los padres de familia.

Respecto a los resultados encontrados en la prueba Pseudo R-cuadrado, para el índice de Nagelkerke se obtuvo un valor de 0.288, lo cual permitió inferir en la variable causal gestión del servicio alimentario, que explica que el modelo en un 28.8% permite aclarar la influencia de la variable independiente sobre el rendimiento percibido de los padres de familia.

Tabla 7.

Estimaciones de parámetros del modelo de los datos de la variable Gestión del servicio alimentario y la dimensión Rendimiento Percibido

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Rendimiento = 1]	-5.161	0.556	86.199	1	0	-6.25	-4.071
	[Rendimiento = 2]	-1.781	0.175	103.371	1	0	-2.124	-1.437
Ubicación	[Gestión del servicio =1]	-25.527	0		1		-25.527	-25.527
	[Gestión del servicio =2]	-3.322	0.512	42.03	1	0	-4.326	-2.318
	[Gestión del servicio =3]	0 ^a			0			

Nota: Función de enlace: Logit.

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

Con respecto a la puntuación Wald, se visualizó un valor de 103.371 que fue mayor a 4 (punto de corte) y un p valor menor a 0.05, siendo significativo, por lo que la gestión del servicio alimentario incide favorablemente en el rendimiento percibido, aceptándose la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica 2

Ho. No existe incidencia significativa de la gestión del servicio alimentario en las expectativas de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho 2022.

H1. Existe incidencia significativa de la gestión del servicio alimentario en las expectativas de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho 2022.

Tabla 8.*Prueba de regresión logística ordinal para hipótesis específica 2*

Modelo	Información de ajuste de los modelos				
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo-R cuadrado
Solo interseccion	185.524				Cox y Snell .153 Nagelkerke .154
Final	136.929	48.595	2	.000	McFadden .030

Nota: Función de enlace: Logit

Según los resultados observados en la tabla 8, en relación con la información de ajuste de los modelos, se advierte que el logaritmo de verosimilitud – 2, indica que el modelo tuvo un $x^2 = 48.595$; p valor menor a 0.05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que la gestión del servicio alimentario incide significativamente sobre las expectativas de los padres de familia.

Respecto a los resultados encontrados en la prueba Pseudo R-cuadrado, para el índice de Nagelkerke se obtuvo un valor de 0.154, lo cual permitió inferir en la variable causal gestión del servicio alimentario, que explica que el modelo en un 15.4% permite aclarar la influencia de la variable independiente sobre las expectativas de los padres de familia.

Tabla 9.*Estimaciones de los parámetros del modelo de los datos de la variable Gestión del servicio alimentario y Expectativas*

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[Expectativas = 1]	-2.838	0.255	123.497	1	0	-3.338	-2.337
	[Expectativas = 2]	0.269	0.124	4.721	1	0.03	0.026	0.511
Ubicación	[Gestión del servicio=1]	-3.563	1.251	8.117	1	0.004	-6.014	-1.112
	[Gestión del servicio=2]	-1.992	0.449	19.69	1	0	-2.871	-1.112
	[Gestión del servicio=3]	0 ^a			0			

Nota: Función de enlace: Logit.

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

Con respecto a la puntuación Wald, se visualizó un valor de 123.497 que fue mayor a 4 (punto de corte) y un p valor menor a 0.05, siendo significativo, por lo

que la gestión del servicio alimentario incide favorablemente en las expectativas, aceptándose la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica 3

Ho. No existe incidencia significativa de la gestión del servicio alimentario en los niveles de satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho 2022.

H1. Existe incidencia significativa de la gestión del servicio alimentario en los niveles de satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho 2022.

Tabla 10.

Prueba de regresión logística ordinal para hipótesis específica 3

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo-R cuadrado
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Solo interseccion	63.886				Cox y Snell .149 Nagelkerke .178
Final	16.721	47.165	2	000	McFadden .089

Nota: Función de enlace: Logit

Respecto a resultados observados en la tabla 10, en relación con la información de ajuste de los modelos, se advierte que el logaritmo de verosimilitud – 2, indica que el modelo tuvo un $\chi^2 = 47.165$; p valor menor a 0.05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula, llegando a concluir que la gestión del servicio alimentario incide significativamente sobre los niveles de satisfacción de los padres de familia.

Respecto a los resultados encontrados en la prueba Pseudo R-cuadrado, para el índice de Nagelkerke se obtuvo un valor de 0.178, lo cual permitió inferir en la variable causal gestión del servicio alimentario, que explica que el modelo en un 17.8% permite aclarar la influencia de la variable independiente sobre los niveles de satisfacción de los padres de familia.

Tabla 11.

Estimaciones de los parámetros del modelo de los datos de la variable Gestión del servicio alimentario y la dimensión Niveles de satisfacción

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Niveles de satisfacción=1]	-3.09	0.281	120.59	1	0	-3.642	-2.539
	[Niveles de satisfacción=2]	-0.278	0.124	5.02	1	0.025	-0.521	-0.035
Ubicación	[Gestión del servicio=1]	-23.588	0		1		-23.588	-23.588
	[Gestión del servicio =2]	-2.457	0.451	29.626	1	0	-3.341	-1.572
	[Gestión del servicio =3]	0 ^a			0			

Nota: Función de enlace: Logit.

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

Con respecto a la puntuación Wald, se visualizó un valor de 120.59 y un p valor menor a 0.05, siendo significativo, por lo que la gestión del servicio alimentario incide favorablemente en los niveles de satisfacción, aceptándose la hipótesis del investigador.

V. DISCUSIÓN

Respecto a los resultados obtenidos en el presente estudio, en relación con la hipótesis general, se probó según la información de ajuste de los modelos de la prueba de regresión logística ordinal un nivel de significancia ($\chi^2 = 65.271$; $p < 0.05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna o de trabajo. En relación con el Pseudo R-cuadrado para el índice de Nagelkerke, se obtuvo un valor de 0.256, lo que significa que la gestión del servicio alimentario tuvo incidencia en un 25.6% en la variancia de la satisfacción de los padres de familia.

Asimismo, a nivel de la variable gestión del servicio alimentario, se encontró que el 90.4% del total de padres de familia encuestados señalaron que es adecuado, y para la variable satisfacción el 66.8% de los encuestados consideraron que es alto, este estudio coincide con lo reportado por Fernandez (2021), quien encontró que el 58.3% de los encuestados señalaron que la gestión del servicio alimentario es bueno. También, el 65.8% de los encuestados indicaron que la gestión del servicio alimentario es adecuado con un nivel alto de satisfacción, lo cual discrepa con los resultados encontrados por Renteria (2022), quien encontró que el 25% de los encuestados lo califican como regular para ambas variables. Esto explica la importancia y el cuidado que presta la variable satisfacción que permite medir el impacto dentro del programa, por ello es relevante considerar los mínimos detalles expresados en el público objetivo, tal como lo menciona Bianchi et. al (2020), en la última revisión del programa nacional de Brasil en mejora de la calidad de los alimentos escolares, se establece que se debe considerar para la elaboración de los menús escolares, el aspecto nutricional, los hábitos y costumbres locales, para impulsar la sostenibilidad de la localidad, la estacionalidad, acompañado de la diversidad agrícola y finalmente una buena elección de alimentos saludables y adecuados. Complementando al respecto Niño et. al (2018) en su estudio realizado en Colombia, indicaron que los escolares de los estratos socioeconómicos bajo y medio bajo presentan una mayor satisfacción por los alimentos que reciben de los programas alimentarios.

Para la dimensión recepción de alimentos el 21.9% señalaron que es regular teniendo la ponderación mayor a comparación de las dimensiones almacenamiento y distribución de alimentos, esto concuerda con Mendoza y Zafra (2021), quienes en su trabajo de investigación encontraron que la dimensión recepción de alimentos se ubica en un nivel regular, manteniéndose la misma tendencia. Este comportamiento confirma que se debe seguir fortaleciendo esta etapa del servicio, mejorando los niveles de coordinación en equipo de trabajo del comité de alimentación escolar (CAE), lo cual está enmarcado en cumplimiento de sus funciones como miembros activos, tal como lo señala la Resolución Ministerial N° 181-2019-MIDIS, que hace mención que son responsables de dar la conformidad de los bienes y servicios que reciben para la atención del servicio alimentario, sin embargo, en términos generales, los resultados reflejan que existe un trabajo organizado a nivel del comité de alimentación escolar (CAE) y que el enfoque aplicado del modelo de cogestión funciona de manera efectiva, lo cual garantiza la atención del servicio alimentario. Tal como lo señala Lombardi et. al (2022), que el modelo de cogestión incorpora la participación de actores en la prestación del servicio alimentario, en cumplimiento de las fases que involucra su desarrollo, lo cual garantiza la transparencia y rendición de cuentas. Complementado por Andrade (2018), quien señala que la alimentación en la etapa escolar constituye una estrategia que involucra diversos sectores del estado e instancias de la sociedad civil, que para estos efectos guardan relevancia los sectores educación, salud, agricultura, entre otros.

Por otro lado, para la dimensión expectativas, el 51.7% de los encuestados señalaron que es regular, lo cual concuerda con lo encontrado por Chavez (2021), quien reportó que la dimensión expectativas presenta el nivel poco satisfecho. Esto se explica por los nuevos productos entregados a través de las canastas de alimentos a los padres de familia que son poco usuales en el consumo familiar, por ello se manifiesta el poco interés o expectativas que repercute en su capacidad de decisión y aceptación en lo que el producto pueda ofrecer al momento de consumirlo. A ello Serhan, M. y Serhan, C (2019) añaden que las expectativas de los clientes se superan mejorando la calidad de los servicios para lograr la satisfacción en ellos. Por otro lado, Rodríguez et. al (2018) señalan que es importante considerar los hábitos y tradiciones alimentarias de los escolares y

orientarlos hacia una alimentación saludable que cubra sus expectativas para ello se debe fortalecer las capacidades de los apoderados o tutores involucrados en la gestión del servicio alimentario. Finalmente, se afirma el concepto de Kotler y Keller (2012) que la satisfacción se expresa en sensaciones de placer o frustración que siente el cliente, cuando el bien o servicio es percibido como satisfecho o no cubre sus expectativas.

En relación con la hipótesis específica 1, se evidencio según la información de ajuste de los modelos de la prueba de regresión logística ordinal un nivel de significancia ($\chi^2 = 98.402$; $p < 0.05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna o de trabajo. En relación con el Pseudo R-cuadrado para el índice de Nagelkerke, se obtuvo un valor de 0.288, lo que significa que la gestión del servicio alimentario tuvo incidencia en un 28.8% sobre la variancia del rendimiento percibido de los padres de familia. Así también la variable independiente gestión del servicio alimentario mostro un nivel adecuado de 90.4% y la dimensión rendimiento percibido siguió la misma tendencia de 78.8% en el nivel alto, siendo concordante con Chávez (2021), quien encontró un nivel satisfecho para la dimensión rendimiento percibido con 63.4%. Esto se explica según se muestra en la información consignada en los cuestionarios encontrados en el Anexo 3, sobre el trabajo en conjunto de los comités de alimentación escolar (CAE), la atención y empatía hacia los padres de familia y la calidad de los productos entregados en las instituciones educativas, que a pesar que la recepción de los productos se debe seguir fortaleciendo, se rescata la percepción de los padres de familia en cumplimiento con las exigencias en la prestación del servicio al emitir un juicio de valor. Asimismo, Palencia et. al (2021), en su estudio realizado sobre la percepción de los programas de alimentación escolar en las instituciones educativas en Colombia, encontraron, que el programa de alimentación escolar constituye una estrategia importante para disminuir los niveles de deserción en el alumnado y asegurar la alimentación para la población escolar en situación de vulnerabilidad.

A modo de complementar, en tiempos de pandemia que ha afectado en mayor escala a la población de bajos ingresos, generando cambios sobre todo en los hábitos de consumo de alimentos, situaciones diferentes que se presentan y se rescata la necesidad en encontrar alimentos seguros, por ello Rodríguez et. al

(2021) señalan que cerca de 9 de cada 10 beneficiarios consideran que los alimentos recibidos son de primera necesidad, 3 de cada 19 consideran que son un apoyo para los hogares y 1 de cada 10 totalmente de acuerdo con los alimentos que reciben de los programas. A ello agrega Rathnasiri (2021), que la satisfacción es una variable fundamental, afectiva y emocional para lograr la retención del cliente, en el cual el rendimiento percibido de un producto coincide con las expectativas del comprador y el éxito de una empresa está en función a lograr clientes satisfechos. Según lo relacionado a la teoría, Kotler y Keller (2012), consideran al rendimiento percibido como el resultado que el cliente percibe después de haber adquirido el producto o servicio, siendo favorable o no una vez consumido.

En relación con la hipótesis específica 2, se evidencio según la información de ajuste de los modelos de la prueba de regresión logística ordinal un nivel de significancia ($\chi^2 = 48.595$; $p < 0.05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna o de trabajo. En relación con el Pseudo R-cuadrado para el índice de Nagelkerke, se obtuvo un valor de 0.154, lo que significa que la gestión del servicio alimentario tuvo incidencia en un 15.4% sobre la variancia de las expectativas. Así también la variable independiente gestión del servicio alimentario mostro un nivel adecuado de 90.4% y la dimensión expectativa de 51.7 8% en el nivel regular, siendo concordante con Chávez (2021), quien encontró un nivel poco satisfecho para la dimensión expectativas con 36.6%. Esto se explica según se muestra en la información consignada en los cuestionarios encontrados en el Anexo 3, por varios factores que lo condicionan, así tenemos la nueva modalidad de atención con la entrega de productos genero incertidumbre ante el desconocimiento de productos poco usuales en la dieta de los hogares, por lo que son pocas las expectativas creadas respecto a los nuevos productos, por otro lado el poco involucramiento y participación de los padres de familia en las asistencias técnicas y capacitaciones que brinda el programa en aras de fortalecer sus conocimientos, esto conlleva a que se genere quejas y reclamos respecto a los productos entregados, que usualmente se refieren a aspectos de calidad y cantidad. Por ello se debe seguir incrementando las acciones de sensibilización y fortalecimiento de capacidades a los padres de familia y/o apoderados de los usuarios en temas de alimentación saludable, formas de

preparación y beneficios nutricionales de los alimentos entregados, entre otros aspectos, de tal manera que permita establecer canales de comunicación permanente con los actores vinculados en la gestión del servicio. En lo relacionado a la teoría, según Kotler y Keller (2012), consideran a las expectativas como el deseo que tiene el cliente al obtener el producto o servicio, el cual se enmarca en cuatro situaciones, la promesa por parte de la empresa respecto a los beneficios que ofrece, las experiencias de compras anteriores, las críticas y comentarios de la sociedad y por último las competencias traducidas en promesas ofrecidas.

En relación con la hipótesis específica 3, se evidencio según la información de ajuste de los modelos de la prueba de regresión logística ordinal un nivel de significancia ($\chi^2 = 47.165$; $p < 0.05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna o de trabajo. En relación con el Pseudo R-cuadrado para el índice de Nagelkerke, se obtuvo un valor de 0.178, lo que significa que la gestión del servicio alimentario tuvo incidencia en un 17.8% sobre la variancia de los niveles de satisfacción. Así también la variable independiente gestión del servicio alimentario mostro un nivel adecuado de 90.4% y la dimensión niveles de satisfacción de 52.48% en el nivel alto, lo cual es concordante con lo encontrado por Sagastegui (2019), que obtuvo un nivel de totalmente satisfecho por lo que concluyo que los beneficiarios se encuentran complacidos por el alto nivel de servicio que brinda el programa. Asimismo, es discrepante con el estudio de Chávez (2021), que encontró un nivel poco satisfecho para la dimensión niveles de satisfacción con 48.3%. En la misma tendencia se encuentra el estudio realizado por Alva et. al (2022), quienes encontraron el nivel bajo de satisfacción, concluyendo que se evidencia por parte de los niños el rechazo de ciertos productos procesados incluidos en la canasta de alimentos, los cuales no forman parte de sus costumbres a nivel familiar y local.

Asimismo según se muestra en la información consignada en los cuestionarios encontrados en el Anexo 3, que afirma que los padres de familia manifiestan niveles altos de satisfacción, esto es el resultado del trabajo en equipo de los comités de alimentación escolar, el compromiso asumido como miembros activos, a fin de dar cumplimiento principalmente en la ofrecer un servicio alimentario en las mejores condiciones, con el esfuerzo que amerita,

fortaleciendo las capacidades y reforzando estratégicamente en complementar una educación de calidad acompañado de una alimentación escolar saludable y responsable. Según el estudio realizado por Álvarez y Aguirre (2015), encontraron que los niveles de satisfacción se ven influenciados por variables importantes tales como la limpieza del local, la calidad de los productos, el espacio físico, la atención a los clientes y el horario de atención, los cuales van a incidir en la percepción, respecto a la satisfacción del servicio. En lo relacionado a la teoría, según Kotler y Keller (2012), refieren que los niveles de satisfacción contemplan el sentir de los clientes luego de realizar la compra, pudiendo estar satisfechos, insatisfechos o complacidos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al objetivo general de la investigación, se pudo determinar a través de los resultados y el análisis del modelo de regresión logística ordinal, un nivel de significancia con un p valor $0.000 < 0.05$, así como la prueba logística de verosimilitud ($\chi^2 = 65.271$; $p < 0.05$), lo que permitió inferir que una mejor gestión del servicio alimentario incide en una mayor satisfacción de los padres de familia de manera significativa.

Segunda: En relación al objetivo específico 1, se pudo determinar a través de los resultados y el análisis del modelo de regresión logística ordinal, un nivel de significancia con un p valor $0.000 < 0.05$, así como la prueba logística de verosimilitud ($\chi^2 = 98.402$; $p < 0.05$), lo que permitió inferir que una mejor gestión del servicio alimentario incide en un mejor rendimiento percibido de los padres de familia de manera significativa.

Tercera: En relación al objetivo específico 2, se pudo determinar a través de los resultados y el análisis del modelo de regresión logística ordinal, un nivel de significancia con un p valor $0.000 < 0.05$, así como la prueba logística de verosimilitud ($\chi^2 = 48.595$; $p < 0.05$), lo que permitió inferir que una mejor gestión del servicio alimentario incide en mayores expectativas de los padres de familia de manera significativa.

Cuarta: En relación al objetivo específico 3, se pudo determinar a través de los resultados y el análisis del modelo de regresión logística ordinal, un nivel de significancia con un p valor $0.000 < 0.05$, así como la prueba logística de verosimilitud ($\chi^2 = 47.165$; $p < 0.05$), lo que permitió inferir que una mejor gestión del servicio alimentario incide en mayores niveles de satisfacción de los padres de familia de manera significativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A nivel de los presidentes de los comites de alimentación escolar (CAE) de las instituciones educativas, en merito a la gestión del servicio alimentario se brinda las recomendaciones que el caso amerita, por ello, como presidentes del CAE se debe continuar fortaleciendo al equipo de trabajo para que exista una mayor participación, compromiso y sobretodo mayor interrelación con los padres de familia durante las etapas de la gestión del servicio alimentario, tal es el caso de la recepción de los productos, en donde los padres de familia deben conocer todo el proceso que implica esta etapa y lo mas importante de participar en ella, con esto se logra un trabajo mas transparente, digno y valorable. El CAE debe mantener su actitud vigilante y tener en consideración las condiciones adecuadas para la conservación y el cuidado de los productos, con ambientes apropiados, higienizados y seguros.

Segunda: A nivel de los presidentes de los comites de alimentación escolar (CAE) y en coordinación con las UGELES y el MINEDU, se debe establecer una partida económica para que en las instituciones educativas se implemente un gabinete de lavado de manos provistos de jabón, desinfectante y materiales para que se continúe con la practica de lavado de manos en cualquier circunstancias, ya que esto garantiza salud y proteccion, que muchas veces, no se hace habitual por falta de presupuesto. Sin embargo, se debe continuar fortaleciendo esta practica a nivel de todas las instituciones educativas y se haga de cumplimiento obligatorio.

Tercera: A nivel de los directores de las Unidades de Gestion Educativa Local (UGEL), se deberia considerar e implementar una escuela de padres de familia dentro de cada institución educativa con el objetivo de fortalecer las capacidades en temas de alimentación saludable, control de calidad de los productos alimenticios, aplicación de las

buenas practicas de higiene y manipulación, los cuales se podrian complementar con talleres y ferias alimentarias con la finalidad de fomentar y enriquecer los conocimientos en ellos y que se pongan en practica.

Cuarta: A los altos directivos de los programas de alimentación escolar, que consideren como parte de la programación del menu escolar, las tradiciones culinarias, las costumbres y los productos que producen nuestras regiones, considerando el aspecto saludable, si bien es cierto un producto elaborado puede cumplir con las características nutricionales requeridas, pero organolepticamente podria ser poco aceptable, por ello, seria necesario un estudio mas minucioso y profundo que mida el aspecto sensorial y que satisfaga las expectativas de los usuarios del programa de alimentación escolar.

REFERENCIAS

- Alva, B., Chavezarrollo, F., & Llacsahuache, J. (2022). *Pertinencia del enfoque intercultural en la gestión y prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria Qali Warma en el distrito de Imaza, provincia de Bagua, departamento de Amazonas, durante el periodo 2016 – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional: <https://acortar.link/9QZti0>.
- Álvarez, R., & Aguirre, J. (2015). Satisfacción con los servicios de alimentación: propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica. *Punto de vista*, VI (10), 161-167. <https://acortar.link/H9HZrV>.
- Andrade de Oliveira, P. (2018). Alimentação escolar e promoção do desenvolvimento: perspectivas em Santa Lúcia [Alimentación escolar y promoción del desarrollo: perspectiva en Santa Lucia]. *Revista brasileira de Educaçao do campo* 3(3), 734-762. <http://dx.doi.org/10.20873/uft.2525-4863.2018v3n3p734>.
- Amelia, M., & Garg, A. (2016). First Impression in a Fine Dining Restaurant. A Study of 'C' Restaurant in Tampere, Finland [Primera impresión en un restaurante de alta cocina. Un estudio del restaurante "C" en Tampere, Finlandia]. *European Journal of Tourism, Hospitality, and Recreation*. 7(2), 100-111. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0012>.
- Araya, M., & Castillo, M. (2021). Aceptabilidad de los almuerzos del Programa de Alimentación Escolar y estimaciones de pérdidas económicas asociadas en la comuna de Coquimbo, Chile. *Revista chilena de nutrición*. 48(6),908-916. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-75182021000600908>.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, L. (2020). *La investigación científica, una aproximación para los estudios de postgrado*. Editado y publicado por Universidad internacional del Ecuador. 1era Ed.
- Ayaviri, V., & Quispe, G. (2018). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas (Organizaciones No Gubernamentales y Fundaciones) de cooperación al desarrollo en Ecuador. *Revista*

<https://redalyc.uniroja.es/metricas/documentos/ARTREV/5580337>.

- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria. (3era Ed.).
- Bianchini, V, U., Martinelli, S, S., Soares, P., Fabri, R, K., & Cavalli, S, B. (2020). Criteria adopted for school menu planning within the framework of the Brazilian School Feeding Program [Criterios adoptados para la planificación del menú escolar en el marco del Programa Brasileño de alimentación Escolar]. *Revista de Nutricao*, 33 (2020). <https://doi.org/10.1590/1678-9865202033e190197>.
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación; para Administración y Economía*. Santafé De Bogotá: Pearson Educación. (4ta Ed.).
- Cáceres, M., Gamboa, E., & Velazco, S. (2018). Satisfaction of university students against an institutional food service and its associated factors [satisfacción de estudiantes universitarios frente a un servicio de alimentación institucional y sus factores asociados]. *Revista Nutrición clínica y dietética hospitalaria*. 38(3):93-103 doi: 10.12873/383caceres.<https://dialnet.uniroja.es/servlet/articulo?codigo=6772239>.
- Carmo, A., Villar, B., Bicalho, D., Miguel, F., Schwartzman, F., & Nogueira, R. (2021). Modos de organização e desafios da participação dos Agricultores Familiares no Programa Nacional de Alimentação Escolar [Modos organizativos y desafíos en la participación de los agricultores familiares en el Programa Nacional de alimentación Escolar]. *Segurança Alimentar e Nutricional*, 28(00), 1-14. <https://dx.doi.org/10.20396/san.v28i00.8659189>.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extensión [Medición de la calidad del servicio: un reexamen y una extensión]. *Revista Journal of Marketing*. 56(00). 55-68. <https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1>.
- Cuenca Paucar, J. (2019). *Gestión del servicio y satisfacción de las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional: <https://bit.ly/3Nx8ZoM>.

- Chávez Rivera, R. (2021). *Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional: <https://bit.ly/3xiZc05>.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dodds, W. B., & Monroe, K. B. (1985). The Effect of Brand and Price Information on Subjective Product Evaluations [El efecto de la información de marca y precio en las evaluaciones subjetivas de productos]. *Advances in Consumer Research*. 12(1), 85- 90.
- Epiquién Rivera, M. (2018). Evaluación Del Nivel De Cogestión en Las Áreas De Conservación Regional De Loreto en un Contexto De Cambio Climático. *Espacio y Desarrollo*, 31(00). 145–168. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/espacioydesarrollo/article/view/20182>
- Espinoza Freire, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Conrado*, 15(69), 171-180. Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171&lng=es&tlng=es. <http://orcid.org/0000-0002-0537-4760>.
- Fernández Valiente, M. (2021). *Gestión del servicio alimentario y responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/CamHit>.
- Garg, A., & Kumar, J. (2017). Exploring customer satisfaction with university cafeteria food services. An empirical study of Temptation Restaurant at Taylor's University, Malaysia [Explorando la satisfacción del cliente con los servicios de alimentación de la cafetería universitaria. Un estudio empírico de Temptation Restaurant en la universidad de Taylor]. *Revista De Gruyter*. 8(2). 1-11. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2017-0009>.
- Hamzah, A. & Shamsudin, M. (2020). Why customer satisfaction is important to business? [Por que la satisfacción del cliente es importante para los

- negocios]. *Revista Journal of undergraduate, social science & technology*. 1(1). <http://www.abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/articleview/58>.
- Hernández, R.; Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (5ª ed.)*. México. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Hernández, H., Martínez, D., & Cardona, D. (2015). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber. Ciencia y Libertad*: 11(1). 141-150. <https://bit.ly/3m55urk>.
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México. Mc Graw Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación. (XIV).
- Kumar, Dr Umesh. (2018). *Food Service Management*.
- Lombardi, G., Morales, V., & Villafuerte, J. (2022). *Modelo de Cogestión en el Perú: Caso Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacifico]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/QZPd1y>
- López, P., Moreno, L., Hunot, C., Montserrat, A., & Aguayo, M. (2011). La enseñanza de la gestión en los servicios de alimentos. *Revista de educación y desarrollo*. (16) 69–78. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/16/016_Lopez.pdf
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa Bellaterra*: Dipòsit Digital de Documents de la Universitat Autònoma de Barcelona. <http://pagines.uab.cat/plopez/content/manual-misc>
- Lozada Monsalve, J. C. (2021). *Gestión del programa de complementación alimentaria y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3MnahRY>.
- Luna Japan, E. M. (2018). *Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3Q3iE8z>.

- Martínez Hernández, L. I. (2015). Los programas de alimentación escolar en America Latina. *Revista Científica, Archivos Latinoamericanos de Nutrición*. 65 (1). <https://bit.ly/3zck76q>.
- Matos López, R. C. (2022). *Nivel de satisfacción de padres de familia y calidad de servicio del programa Qali Warma en una Institución Educativa Lima, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3a985jK>.
- McGaughey, E. (2016). The Codetermination Bargains: The History of German Corporate and Labor Law [Los acuerdos de Co determinación: la historia del derecho empresarial y laboral alemán]. *Columbia Journal of European Law*, 23(1), 135–176. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2579932.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Dominio de las Ciencias*. 3(2). 947 – 964. <https://bit.ly/3mcV1wD>. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>.
- Mendoza, E., & Zafra, W. (2021). *Proceso de compras y su influencia en la gestión del servicio alimentario en las instituciones educativas de la unidad territorial del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma Cajamarca 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3NRsgkK>.
- Ministerio de Desarrollo e inclusión Social. (2017). *Resolución Ministerial N°283-2017-MIDIS. Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. <https://bit.ly/3p1UVZ9>.
- Ministerio de Desarrollo e inclusión Social. (2012). *Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS. Creación del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma*. <https://bit.ly/3Mz3FQR>.
- Ministerio de Desarrollo e inclusión Social. (2019). *Resolución Ministerial N°181-2019-MIDIS. Directiva que regula procedimientos generales de compras, rendición de cuentas y otras disposiciones para la operatividad del modelo de Cogestión del PNAEQW*. <https://bit.ly/3MI7w3w>.

- Ministerio de educación. (2020). *Resolución Ministerial N°160-2020-MINEDU. Disponen el inicio del año escolar 2020 a través de la estrategia aprendo en casa*. <https://bit.ly/399L7ZB>.
- Mora, César., & Torres, M. (2017). Consumption experience and satisfaction levels of consumers of fast food establishments in the Libertador municipality of Merida state, Venezuela [Experiencia de consume y niveles de satisfacción de los consumidores de establecimiento de comidas rápida del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela]. *Revista Visión Gerencial*, (1),43-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465549683004>.
- Niño, L., Gamboa, E., & Serrano, T. (2019). Perception of satisfaction among beneficiaries of the school program of Bucaramanga-Colombia [Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa escolar de Bucaramanga, Colombia]. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud*. 51(3), 240-250. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>.
- Oliver, R. L. (1987). An investigation of the interrelationship between consumer (dis)satisfaction and complaint reports [Una investigación de la interrelación entre la insatisfacción del consumidor y los informes de quejas]. *Advances in Consumer Research*. 14(1), 218-222.
- Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2020). *El estado de la alimentación escolar a nivel mundial*. <https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000124411/download/>.
- Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2021). *Fortalecimiento de los Programas de Alimentación Escolar en el marco de la iniciativa America Latina y el Caribe sin hambre 2025*. <https://bit.ly/3au12IJ>.
- Ortega Ibarra, I. H., Ortega Ibarra, E., & Rodríguez López, E. (2021). Administración de servicios de alimentación a colectividades desde el enfoque del nutriólogo. *Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*. 10(19), 179-187. <https://doi.org/10.29057/icsa.v10i19.7065>.
- Otzen, Tamara., & Manterola, Carlos. (2017). Sampling Techniques on a Study Population [Técnicas de muestreo en una población de

- estudio]. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
- Palencia, R., Reales, P., & Cordero, M. (2021). Percepción del programa de alimentación escolar (PAE) en el colegio municipal aeropuerto, comuna 6, del colegio municipal san José de Cúcuta bajo el enfoque de seguridad alimentaria. *Revista Perspectivas*. 6 (1) p. 46-58. <https://doi.org/10.22463/25909215.2923>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality [Servqual: una escala de múltiples elementos para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad de servicio]. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-37. <https://acortar.link/i9d3HE>.
- Pino, L., & Bejar, S. (2008). Aspectos generales de la gestión en un servicio de alimentación. *Renut* (2008). 2 (6) 248-255. <https://revistarenut.org/index.php/revista/article/view/77/100>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). *Decreto Supremo N°044-2020-PCM. Estado de emergencia nacional por las graves circunstancias afectadas por la COVID 19*. <https://bit.ly/3GUNtYY>.
- Programa Mundial de Alimentos (2020). *El estado de la alimentación escolar a nivel mundial*. <https://bit.ly/3NkYbdw>.
- Programa Nacional de Alimentación Qali Warma. (2022). *Resolución de dirección ejecutiva N° 145-2021-MIDIS/PNAEQW-DE. Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2022*. <https://bit.ly/38PtSMY>.
- Programa Nacional de Alimentación Qali Warma. (2022). *Resolución de dirección ejecutiva N° 201-2022-MIDIS/PNAEQW-DE. Protocolo para la Prestación del Servicio Alimentario por los Actores vinculados a las Instituciones Educativas Públicas atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Versión 03 (Código PRT-046-PNAEQW-UOP)*. 61 p. <https://bit.ly/3NKJNeq>.
- Pozada Limo, E. K. (2020). *Programa Cuna Más y la satisfacción del servicio alimentario en el centro de atención del poblado Pampa Grande, distrito de*

- Tumbes, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3tfavUO>.
- Rathnasiri, M.S. (2021). Impacto f Perceived Service Quality on Customer Satisfaction: With Special Reference to ABC Fast Food Restaurant Chain in Sri Lanka [Impacto de la calidad de servicio percibido en la satisfacción del cliente: con especial referencia a la cadena de restaurantes de comida rápida ABC en SRI Landa]. *International Journal of Advances in Engineering and Management (IJAEM)*. 3(9) 261 – 267. DOI: 10.35629/5252-0309261267. <https://acortar.link/sotv6x>.
- Rentería Nole, T, D. (2022). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios en la Institución Educativa Inicial N° 1502, Sullana 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/OA2PZC>.
- Rodríguez, A., Patiño, B., Urquidez R., Vidaña M., Periago, M., Gaspar B., & Gonzáles, E. (2018). Neofobia alimentaria: impacto sobre los hábitos alimentarios y aceptación de alimentos saludables en usuarios de comedores escolares. *Nutrición Hospitalaria*. 31(1), 260-268. <https://scielo.isciii.es/pdf/nh/v31n1/26originalpediatria05.pdf>.
- Rodríguez, X., Baltierra, F., & González, F. (2021). Estudio transversal: Satisfacción de usuarios del programa Cajas de alimentos del Gobierno de Chile por Covid-19. *Rev. Perú. Investig. Salud*, 5(3), 165-172. <https://doi.org/10.35839/repis.5.3.919>
- Ros, A., & Parra, M. (2018). Calidad del servicio, calidad de vida, satisfacción del usuario y lealtad: el caso de los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. *Revista espacios*, 39(51). 6. <https://n9.cl/kwpgp>.
- Sánchez, h., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú. Universidad Ricardo Palma. 146.
- Sanabria, M. C., Frutos, D., Preda, J., González, L., & Cornelli, P. (2017). Adecuación y aceptación de almuerzos escolares en dos escuelas públicas de Asunción. *Revista Pediatría (Asunción)*. 44(2), 126-135. <https://revistaspp.org/index.php/pediatria/article/view/160>.

- Sagastegui Zavala, O, S. (2019). *Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en el distrito de Cáceres del Perú, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://acortar.link/GRO2gZ>.
- Serhan, M. & Serhan, C. (2019). The Impact of Food Service Attributes on Customer Satisfaction in a Rural University Campus Environment [El impacto de los atributos del servicio de alimentos en la satisfacción del cliente en un entorno de campus universitario rural]. *Hindawi International Journal of Food Science*.(2019).1-12.<https://doi.org/10.1155/2019/2154548>.
- Schiffman, L., Lazar, L. & Wisenblit, J. (2010). *Comportamiento del Consumidor. México*. Pearson Educación. Edit. Prentice Hall. 10 ed. 592.
- Torres, M., & Mora, C. (2017). Experiencia de consumo y los niveles de satisfacción de los usuarios de establecimientos de comida rápida en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Revista Visión Gerencial*, (1). 43-58. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465549683004>.
- Tsegaye, M. (2017). The Effects of service quality on customer satisfaction: The Case of Ethiopian Airlines Cargo Import [Los efectos de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente: el caso de la importación de carga de Ethiopian Airlines]. [Tesis de maestría, Universidad Addis Ababa – Etiopia] Repositorio institucional: <http://etd.aau.edu.et/handle/123456789/14391>.
- Useche et al., (2019). *Qualitative – quantitative data collection techniques and instruments [Técnicas e instrumentos de recopilación de datos cualitativos y cuantitativos]*. University of la Guajira.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>Variable 1: Gestión del servicio alimentario</p> <p>Variable 2: Satisfacción</p>	<p>Conjunto de procedimientos para organizar, dirigir, administrar, evaluar y controlar las actividades, los recursos humanos y los procesos del servicio de alimentos con el fin de brindar alimentos que cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las necesidades de los usuarios. (Pino y Bejar, 2008).</p>	<p>La variable gestión del servicio alimentario comprende las siguientes dimensiones: Recepción de alimentos Almacenamiento de alimentos Distribución de alimentos (Midis, 2022).</p>	<p>Recepción de alimentos</p> <p>Almacenamiento de alimentos</p> <p>Distribución de alimentos</p>	<p>Desempeño del comité de alimentación escolar (CAE) Aplicación de las prácticas de higiene Control de calidad de los productos entregados</p> <p>Condiciones de la infraestructura y servicios básicos Control físico de los productos Aplicación de las medidas preventivas</p> <p>Aplicación de las buenas prácticas de manipulación e higiene. Aplicación de las medidas sanitarias Condiciones de la infraestructura</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
	<p>La satisfacción es el conjunto de sensaciones de placer o la frustración que siente una persona como resultado de comparar el valor percibido al usar un producto y si no cubre las expectativas del cliente este queda insatisfecho o viceversa. (Kotler y Keller, 2012).</p>	<p>La variable Satisfacción comprende las siguientes variables: Rendimiento percibido Expectativas Nivel de satisfacción (Kotler y Keller, 2012).</p>	<p>Rendimiento percibido</p> <p>Expectativas</p> <p>Niveles de satisfacción</p>	<p>Percepción del servicio Características organolépticas</p> <p>Servicio alimentario Quejas y reclamos</p> <p>Variedad de productos Cantidad de productos Presentación de productos Calidad de productos</p>	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria, Lima 2022

Autor: Quispe Guerrero Rosa America

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la incidencia de la gestión del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?</p> <p>Problemas Específicos: Específico 1 ¿Cuál es la incidencia de la gestión del servicio alimentario en el rendimiento percibido de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?</p> <p>Específico 2 ¿Cuál es la incidencia de la gestión del servicio alimentario en las expectativas de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?</p> <p>Específico 3 ¿Cuál es la incidencia de la gestión del servicio alimentario en los niveles de satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022?</p> <p>Objetivos específicos: Específico 1 Determinar la incidencia de la gestión del servicio alimentario en el rendimiento percibido de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.</p> <p>Específico 2 Determinar la incidencia de la gestión del servicio alimentario en las expectativas de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.</p> <p>Específico 3 Determinar la incidencia de la gestión del servicio alimentario en los niveles de satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe incidencia significativa de la gestión del servicio del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Específica 1 Existe diferencia significativa de la gestión del servicio alimentario en el rendimiento percibido de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.</p> <p>Específica 2 Existe diferencia significativa de la gestión del servicio alimentario en las expectativas de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.</p> <p>Específica 3 Existe diferencia significativa de la gestión del servicio alimentario en los niveles de satisfacción de los padres de familia de un programa de asistencia alimentaria escolar de un colegio del distrito de San Juan de Lurigancho, 2022.</p>	Variable 1: Gestión del servicio alimentario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Recepción de alimentos	Desempeño del comité de alimentación escolar (CAE).	1, 2, 3, 4	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado (22-51) Regular (52-81) Adecuado (82-110)
				Aplicación de las prácticas de higiene.	5, 6, 7		
				Control de calidad de los productos entregados.	8, 9, 10		
			Distribución de alimentos	Condiciones de la infraestructura y servicios básicos.	11, 12, 13		
				Control físico de los productos.	14, 15		
				Aplicación de las medidas preventivas.	16, 17		
			Almacenamiento de alimentos	Aplicación de las buenas prácticas de manipulación e higiene.	18, 19		
				Aplicación de las medidas sanitarias.	20, 21		
				Condiciones de la infraestructura	22		
			Variable 1: Satisfacción				
			Rendimiento percibido	Percepción del servicio	1, 2, 3, 4	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (20-46) Regular (47-73) Alto (74-100)
				Características organolépticas	5, 6, 7		
			Expectativas	Servicio alimentario	8, 9, 10, 11		
Quejas y reclamos	12, 13						
Niveles de satisfacción	Variedad de productos	14, 15					
	Cantidad de productos	16, 17					
	Presentación de productos	18					
	Calidad de productos	19, 20					

Nivel – diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística para utilizar
<p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Método: Hipotético deductivo.</p>	<p>Población: La población del presente estudio está constituida por 1202 padres de familia de los escolares del nivel primaria atendidos por el PNAEQW.</p> <p>Muestreo: probabilístico aleatorio simple</p> <p>Muestra: constituida por 292 padres de familia de los escolares del nivel primaria atendidos por el PNAEQW.</p>	<p>Variable 1: Gestión del servicio alimentario Técnica: Encuesta Autor: Elaboración propia Instrumento: Cuestionario Ámbito de Aplicación: Institución Educativa 125 Ricardo Palma, 2022. Forma de Administración: Individual – virtual</p> <p>Variable 2: Satisfacción Instrumento: Cuestionario Autor: Chávez (2021) Con algunas modificaciones dadas por la investigadora. Instrumento: Cuestionario Ámbito de Aplicación: Institución Educativa 125 Ricardo Palma, 2022. Forma de Administración: Individual – virtual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los datos de la muestra se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 26.0, donde se elaborarán tablas y figuras para el análisis descriptivo y comparativo, de las variables y dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de regresión logística ordinal.</p> <p>CONFIABILIDAD Gestión del servicio alimentario, se obtuvo un valor de 0.919. Satisfacción, se obtuvo un valor de 0.904. (Alfa de Cronbach).</p>

Anexo 3. Ficha técnica del Instrumento

Medición de la variable independiente y dependiente: Gestión del servicio alimentario y Satisfacción	
Técnica	Encuesta
Modalidad	Electrónico (online)
Instrumento	Cuestionario
Autora/ Año	Rosa América Quispe Guerrero/2022 Ronald Eduardo Chávez Rivera/ 2021/ Adaptado Rosa A. Quispe Guerrero
Zona de aplicación	Aplicado en la IE. N°125 Ricardo Palma ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho.
Duración	25 minutos
Suministro	Individual
Población	1202
Tamaño de muestra	292
Muestreo	Probabilístico Aleatorio Simple
Consta de	22 ítems/20 ítems
variable independiente	variable dependiente
Gestión del servicio alimentario	Satisfacción
Evalúa 3 dimensiones	Evalúa 3 dimensiones
Dimensiones Recepción de alimentos Almacenamiento de alimentos Distribución de alimentos	Dimensiones Rendimiento percibido, Expectativas y Niveles de satisfacción
Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre	
Resultado Inadecuado (22-51)	Malo (20-46)
Regular (52-81)	Regular (47-73)
Adecuado (82-110)	Bueno (74-100)

Fuente: Ficha Técnica elaborada por la investigadora y adaptada (2022)

	condiciones para su posterior entrega.					
N°	DIMENSION: ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS	VALORACION				
	INDICADOR: Condiciones de la infraestructura y servicios básicos					
11	El lugar donde se almacenan las canastas de alimentos se encuentra limpio, cuenta agua potable y buena iluminación.					
12	El lugar donde se almacena las canastas de alimentos se encuentra en buenas condiciones de pared, piso, techo.					
13	Las canastas de alimentos se colocan sobre mesas o tarimas y se encuentran ordenadas y limpias.					
	INDICADOR: Control físico de los productos					
14	El lugar donde se almacena las canastas está libre de productos químicos, desinfectantes, combustible, pintura o cualquier sustancia que pueda contaminar.					
15	Se brinda protección a las canastas de alimentos almacenados para evitar el ingreso de insectos, moscas, roedores que puedan contaminar los productos.					
	INDICADOR: Aplicación de las medidas preventivas					
16	Las personas encargadas de almacenar las canastas de alimentos conocen sobre el COVID 19, mantienen su distancia y no presentan signos de tos, gripe, fiebre, otros.					
17	Las personas encargadas de almacenar las canastas de alimentos cuentan con el carnet de vacunación y actúan con responsabilidad.					
N°	DIMENSION: DISTRIBUCION DE ALIMENTOS	VALORACION				
	INDICADOR: Aplicación de las buenas prácticas de manipulación e higiene					
18	Durante la entrega de las canastas las personas encargadas se asean las manos con agua y jabón, usan mascarilla y se protegen el cabello.					
19	El CAE entrega las canastas de alimentos selladas y en buenas condiciones.					
	INDICADOR: Aplicación de las medidas sanitarias					
20	Durante la distribución de las canastas de alimentos, la entrega se realiza de manera ordenada, se mantiene la distancia, se utiliza las mascarillas y el aseo de las manos al ingresar a la escuela.					
21	Considera usted que existe compromiso de todos los participantes en el cumplimiento de las medidas sanitarias					
	INDICADOR: Condiciones de la infraestructura					
22	El ambiente donde se realiza la distribución de las canastas de alimentos se encuentra limpio y desinfectado					

¡¡Se agradece por su participación!!

11	Participa de reuniones o capacitaciones brindado por los profesionales del programa de asistencia alimentaria.					
INDICADOR: Quejas y Reclamos						
12	Ha tenido problemas con los productos que recibe del programa de asistencia alimentaria teniendo que comunicarse con la línea gratuita 0800-20-600 para presentar su queja por el servicio.					
13	Recibe apoyo de los CAE en caso se presente alguna queja o reclamo por el servicio.					
N°	DIMENSION: NIVEL DE SATISFACCION	VALORACION				
INDICADOR: Variedad de productos						
14	Considera usted que la variedad de productos que entrega el programa de asistencia alimentaria favorece la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.					
15	Cree usted que el arroz fortificado entregado a través de las canastas ayude a combatir la anemia en los escolares.					
INDICADOR: Cantidad de productos						
16	Considera usted que la cantidad de productos que entrega el programa de asistencia alimentaria favorece la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.					
17	Cree usted que la cantidad de conservas de pescado, pollo y leche entera evaporada son suficientes para aportar en la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.					
INDICADOR: Presentación de productos						
18	Considera usted que la presentación de los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, son fáciles de manejar y cubre sus expectativas.					
INDICADOR: Calidad de productos						
19	Los alimentos del programa de asistencia alimentaria son seguros, no presentan abolladuras, ni aberturas o cualquier aspecto que perjudique la salud.					
20	La calidad de los alimentos que ofrece el programa de asistencia alimentaria satisface las necesidades de los escolares.					

¡¡Se agradece por su participación!!

Anexo 5. Resultados de opinión de Expertos de los instrumentos gestión del servicio alimentario y satisfacción

Experto	Nombres y Apellidos	Grado académico	Opinión
1	Dennis Fernando Jaramillo Ostos	Maestro	Suficiente
2	Segundo Sigifredo Pérez Saavedra	Doctor	Suficiente
3	Noemi Cárdenas Mariño	Maestro	Suficiente

Fuente: Certificado de validez de juicios de expertos (2022)

Anexo 6. Certificado de Validación del Contenido de los Instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DEL SERVICIO ALIMENTARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: RECEPCION DE ALIMENTOS		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El programa de asistencia alimentaria garantiza la atención del servicio alimentario a través de la entrega de canasta de alimentos por medio del CAE.	X		X		X		
2	El CAE coordina y comunica la recepción de las canastas de manera oportuna.	X		X		X		
3	El CAE informa sobre las actividades realizadas durante la recepción, las condiciones de almacenamiento y la posterior entrega en una fecha establecida.	X		X		X		
4	Existe compromiso y responsabilidad en el CAE durante la etapa de recepción de las canastas de alimentos.	X		X		X		
5	Las personas encargadas de la recepción cuentan con la indumentaria adecuada y limpia como: protector de cabello, mascarilla, delantales, entre otros.	X		X		X		
6	Realizan el lavado de manos antes de iniciar la actividad como medida preventiva.	X		X		X		
7	Conocen sobre el contagio Covid 19 y actúan con responsabilidad tomando medidas necesarias de prevención.	X		X		X		
8	El CAE registra en el Acta de entrega y recepción de alimentos, los productos recibidos en las canastas verifican el lote, fecha de vencimiento y otros aspectos que relacione la calidad de los productos.	X		X		X		
9	El CAE actúa con responsabilidad en caso de encontrar productos en malas condiciones, solicita el cambio inmediato.	X		X		X		
10	El CAE verifica que los productos recibidos se encuentren en buenas condiciones para su posterior entrega.	X		X		X		
DIMENSION 2: ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS		Si	No	Si	No	Si	No	
11	El lugar donde se almacenan las canastas de alimentos se encuentra limpio, cuenta agua potable y buena iluminación.	X		X		X		
12	El lugar donde se almacena las canastas de alimentos se encuentra en buenas condiciones de pared, piso, techo.	X		X		X		
13	Las canastas de alimentos se colocan sobre mesas o tarimas y se encuentran ordenadas y limpias.	X		X		X		
14	El lugar donde se almacena las canastas está libre de productos químicos, desinfectantes, combustible, pintura o cualquier sustancia que pueda contaminar.	X		X		X		
15	Se brinda protección a las canastas de alimentos almacenados para evitar el ingreso de insectos, moscas, roedores que puedan contaminar los productos.	X		X		X		
16	Las personas encargadas de almacenar las canastas de alimentos conocen sobre el COVID 19, mantienen su distancia y no presentan signos de tos, gripe, fiebre, otros.	X		X		X		
17	Las personas encargadas de almacenar las canastas de alimentos cuentan con el carnet de vacunación y actúan con responsabilidad.	X		X		X		
DIMENSION 3: DISTRIBUCION DE ALIMENTOS		Si	No	Si	No	Si	No	

18	Durante la entrega de las canastas las personas encargadas se asean las manos con agua y jabón, usan mascarilla y se protegen el cabello.	X		X		X	
19	El CAE entrega las canastas de alimentos selladas y en buenas condiciones.	X		X		X	
20	Durante la distribución de las canastas de alimentos, la entrega se realiza de manera ordenada, se mantiene la distancia, se utiliza las mascarillas y el aseo de las manos al ingresar a la escuela.	X		X		X	
21	Considera usted que existe compromiso de todos los participantes en el cumplimiento de las medidas sanitarias	X		X		X	
22	El ambiente donde se realiza la distribución de las canastas de alimentos se encuentra limpio y desinfectado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Dennis Fernando Jaramillo Ostos DNI: 10754317

Especialidad del validador: Metodólogo

12 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO								
1	Considera usted que los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, cumplen con sus expectativas	X		X		X		
2	Cree que el CAE está comprometido y trabaja de manera responsable en conjunto con los padres de familia.	X		X		X		
3	El programa de asistencia alimentaria, responde a sus inquietudes de manera oportuna.	X		X		X		
4	El programa de asistencia alimentaria atiende a todos los niños matriculados en la institución educativa.	X		X		X		
5	Considera usted que los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, tienen un olor, sabor, color y textura agradable.	X		X		X		
6	Cree que los productos entregados por el programa de asistencia alimentaria, son del agrado de los escolares	X		X		X		
7	Considera usted que los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, son fáciles de preparar y apetecibles durante su consumo.	X		X		X		
DIMENSION 2: EXPECTATIVAS								
8	Se siente satisfecho por el servicio alimentario brindado por el programa de asistencia alimentaria.	X		X		X		
9	Siente que los alimentos brindados por el programa de asistencia alimentaria., contribuyen para un buen desarrollo del estudiante.	X		X		X		
10	Los alimentos que brinda el programa de asistencia alimentaria son saludables y generan confianza para ser consumidos.	X		X		X		
11	Participa de reuniones o capacitaciones brindado por los profesionales del programa de asistencia alimentaria.	X		X		X		
12	Ha tenido problemas con los productos que recibe del programa de asistencia alimentaria teniendo que comunicarse con la línea gratuita 0800-20-600 para presentar su queja por el servicio.	X		X		X		
13	Recibe apoyo de los CAE en caso se presente alguna queja o reclamo por el servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: NIVEL DE SATISFACCION								
14	Considera usted que la variedad de productos que entrega el programa de asistencia alimentaria favorece la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.	X		X		X		
15	Cree usted que el arroz fortificado entregado a través de las canastas ayude a combatir la anemia en los escolares.	X		X		X		
16	Considera usted que la cantidad de productos que entrega el programa de asistencia alimentaria favorece la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.	X		X		X		
17	Cree usted que la cantidad de conservas de pescado, pollo y leche entera evaporada son suficientes para aportar en la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.	X		X		X		

18	Considera usted que la presentación de los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, son fáciles de manejar y cubre sus expectativas.	X		X		X	
19	Los alimentos del programa de asistencia alimentaria, son seguros, no presentan abolladuras, ni aberturas o cualquier aspecto que perjudique la salud.	X		X		X	
20	La calidad de los alimentos que ofrece el programa de asistencia alimentaria satisface las necesidades de los escolares.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Dennis Fernando Jaramillo Ostos DNI: 10754317

Especialidad del validador: Metodólogo

12 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DEL SERVICIO ALIMENTARIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECEPCION DE ALIMENTOS								
1	El programa de asistencia alimentaria garantiza la atención del servicio alimentario a través de la entrega de canasta de alimentos por medio del CAE.	X		X		X		
2	El CAE coordina y comunica la recepción de las canastas de manera oportuna.	X		X		X		
3	El CAE informa sobre las actividades realizadas durante la recepción, las condiciones de almacenamiento y la posterior entrega en una fecha establecida.	X		X		X		
4	Existe compromiso y responsabilidad en el CAE durante la etapa de recepción de las canastas de alimentos.	X		X		X		
5	Las personas encargadas de la recepción cuentan con la indumentaria adecuada y limpia como: protector de cabello, mascarilla, delantales, entre otros.	X		X		X		
6	Los encargados de la recepción realizan el lavado de manos antes de iniciar la actividad como medida preventiva.	X		X		X		
7	Las personas encargadas de la recepción conocen sobre el contagio Covid 19 y actúan con responsabilidad tomando medidas necesarias de prevención.	X		X		X		
8	El CAE registra en el Acta de entrega y recepción de alimentos, los productos recibidos en las canastas verifican el lote, fecha de vencimiento y otros aspectos que relacione la calidad de los productos.	X		X		X		
9	El CAE actúa con responsabilidad en caso de encontrar productos en malas condiciones, solicita el cambio inmediato.	X		X		X		
10	El CAE verifica que los productos recibidos se encuentren en buenas condiciones para su posterior entrega.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS		Si	No	Si	No	Si	No	
11	El lugar donde se almacenan las canastas de alimentos se encuentra limpio, cuenta agua potable y buena iluminación.	X		X		X		
12	El lugar donde se almacena las canastas de alimentos se encuentra en buenas condiciones de pared, piso, techo.	X		X		X		
13	Las canastas de alimentos se colocan sobre mesas o tarimas y se encuentran ordenadas y limpias.	X		X		X		
14	El lugar donde se almacena las canastas está libre de productos químicos, desinfectantes, combustible, pintura o cualquier sustancia que pueda contaminar.	X		X		X		
15	Se brinda protección a las canastas de alimentos almacenados para evitar el ingreso de insectos, moscas, roedores que puedan contaminar los productos.	X		X		X		
16	Las personas encargadas de almacenar las canastas de alimentos conocen sobre el COVID 19, mantienen su distancia y no presentan signos de tos, gripe, fiebre, otros.	X		X		X		
17	Las personas encargadas de almacenar las canastas de alimentos cuentan con el carnet de vacunación y actúan con responsabilidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DISTRIBUCION DE ALIMENTOS		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Durante la entrega de las canastas las personas encargadas se asean las manos con agua y jabón, usan mascarilla y se protegen el cabello.	X		X		X		
19	El CAE entrega las canastas de alimentos selladas y en buenas condiciones.	X		X		X		
20	Durante la distribución de las canastas de alimentos, la entrega se realiza de manera ordenada, se mantiene la distancia, se utiliza las mascarillas y el aseo de las manos al ingresar a la escuela.	X		X		X		
21	Considera usted que durante la distribución de alimentos se exige la presentación del carné de vacunación.	X		X		X		
22	El ambiente donde se realiza la distribución de las canastas de alimentos se encuentra limpio y desinfectado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo DNI: 25601051

Especialidad del validador: Gestión de la Educación

18 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



**Firma del Experto Informante.
Especialidad**



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO							
1	Considera usted que los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, cumplen con sus expectativas	X		X		X		
2	Cree que el CAE está comprometido y trabaja de manera responsable en conjunto con los padres de familia.	X		X		X		
3	El programa de asistencia alimentaria, responde a sus inquietudes de manera oportuna.	X		X		X		
4	El programa de asistencia alimentaria atiende a todos los niños matriculados en la institución educativa.	X		X		X		
5	Considera usted que los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, tienen un olor, sabor, color y textura agradable.	X		X		X		
6	Cree que los productos entregados por el programa de asistencia alimentaria, son del agrado de los escolares	X		X		X		
7	Considera usted que los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, son fáciles de preparar y apetecibles durante su consumo.	X		X		X		
	DIMENSION 2: EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Se siente satisfecho por el servicio alimentario brindado por el programa de asistencia alimentaria.	X		X		X		
9	Siente que los alimentos brindados por el programa de asistencia alimentaria, contribuyen para un buen desarrollo del estudiante.	X		X		X		
10	Considera que los alimentos que brinda el programa de asistencia alimentaria son saludables y generan confianza para ser consumidos.	X		X		X		
11	Participa de reuniones o capacitaciones brindado por los profesionales del programa de asistencia alimentaria	X		X		X		
12	Ha tenido problemas con los productos que recibe del programa de asistencia alimentaria teniendo que comunicarse con la línea gratuita 0800-20-600 para presentar su queja por el servicio.	X		X		X		
13	Recibe apoyo de los CAE en caso se presente alguna queja o reclamo por el servicio.	X		X		X		
	DIMENSION 3: NIVEL DE SATISFACCION	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera usted que la variedad de productos que entrega el programa de asistencia alimentaria favorece la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.	X		X		X		
15	Cree usted que el arroz fortificado entregado a través de las canastas ayude a combatir la anemia en los escolares.	X		X		X		
16	Considera usted que la cantidad de productos que entrega el programa de asistencia alimentaria favorece la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.	X		X		X		
17	Cree usted que la cantidad de conservas de pescado, pollo y leche entera evaporada son suficientes para aportar en la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.	X		X		X		
18	Considera usted que la presentación de los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, son fáciles de manejar y cubre sus expectativas.	X		X		X		
19	Los envases o bolsas de alimentos del programa de asistencia alimentaria, son seguros, no presentan abolladuras, ni aberturas o cualquier aspecto que perjudique la salud	X		X		X		
20	Considera que la calidad de los alimentos que ofrece el programa de asistencia alimentaria satisface las necesidades nutricionales de los escolares.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo DNI: 25601051

Especialidad del validador: Gestión de la Educación

18 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DEL SERVICIO ALIMENTARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: RECEPCION DE ALIMENTOS								
1	El programa de asistencia alimentaria garantiza la atención del servicio alimentario a través de la entrega de canasta de alimentos por medio del CAE.	X		X		X		
2	El CAE coordina y comunica la recepción de las canastas de manera oportuna.	X		X		X		
3	El CAE informa sobre las actividades realizadas durante la recepción, las condiciones de almacenamiento y la posterior entrega en una fecha establecida.	X		X		X		
4	Existe compromiso y responsabilidad en el CAE durante la etapa de recepción de las canastas de alimentos.	X		X		X		
5	Las personas encargadas de la recepción cuentan con la indumentaria adecuada y limpia como: protector de cabello, mascarilla, delantales, entre otros.	X		X		X		
6	Realizan el lavado de manos antes de iniciar la actividad como medida preventiva.	X		X		X		
7	Conocen sobre el contagio Covid 19 y actúan con responsabilidad tomando medidas necesarias de prevención.	X		X		X		
8	El CAE registra en el Acta de entrega y recepción de alimentos, los productos recibidos en las canastas verifican el lote, fecha de vencimiento y otros aspectos que relacione la calidad de los productos.	X		X		X		
9	El CAE actúa con responsabilidad en caso de encontrar productos en malas condiciones, solicita el cambio inmediato.	X		X		X		
10	El CAE verifica que los productos recibidos se encuentren en buenas condiciones para su posterior entrega.	X		X		X		
DIMENSION 2: ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS		Si	No	Si	No	Si	No	
11	El lugar donde se almacenan las canastas de alimentos se encuentra limpio, cuenta agua potable y buena iluminación.	X		X		X		
12	El lugar donde se almacena las canastas de alimentos se encuentra en buenas condiciones de pared, piso, techo.	X		X		X		
13	Las canastas de alimentos se colocan sobre mesas o tarimas y se encuentran ordenadas y limpias.	X		X		X		
14	El lugar donde se almacena las canastas está libre de productos químicos, desinfectantes, combustible, pintura o cualquier sustancia que pueda contaminar.	X		X		X		
15	Se brinda protección a las canastas de alimentos almacenados para evitar el ingreso de insectos, moscas, roedores que puedan contaminar los productos.	X		X		X		
16	Las personas encargadas de almacenar las canastas de alimentos conocen sobre el COVID 19, mantienen su distancia y no presentan signos de tos, gripe, fiebre, otros.	X		X		X		
17	Las personas encargadas de almacenar las canastas de alimentos cuentan con el carnet de vacunación y actúan con responsabilidad.	X		X		X		
DIMENSION 3: DISTRIBUCION DE ALIMENTOS		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Durante la entrega de las canastas las personas encargadas se asean las manos con agua y jabón, usan mascarilla y se protegen el cabello.	X		X		X		
19	El CAE entrega las canastas de alimentos selladas y en buenas condiciones.	X		X		X		
20	Durante la distribución de las canastas de alimentos, la entrega se realiza de manera ordenada, se mantiene la distancia, se utiliza las mascarillas y el aseo de las manos al ingresar a la escuela.	X		X		X		
21	Considera usted que existe compromiso de todos los participantes en el cumplimiento de las medidas sanitarias	X		X		X		
22	El ambiente donde se realiza la distribución de las canastas de alimentos se encuentra limpio y desinfectado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Noemí Cárdenas Mariño DNI: 43525999

Especialidad del validador: Gestión Publica

16 de Junio del 2022

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

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

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

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



**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO								
1	Considera usted que los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, cumplen con sus expectativas	X		X		X		
2	Cree que el CAE está comprometido y trabaja de manera responsable en conjunto con los padres de familia.	X		X		X		
3	El programa de asistencia alimentaria, responde a sus inquietudes de manera oportuna.	X		X		X		
4	El programa de asistencia alimentaria atiende a todos los niños matriculados en la institución educativa.	X		X		X		
5	Considera usted que los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, tienen un olor, sabor, color y textura agradable.	X		X		X		
6	Cree que los productos entregados por el programa de asistencia alimentaria, son del agrado de los escolares	X		X		X		
7	Considera usted que los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, son fáciles de preparar y apetecibles durante su consumo.	X		X		X		
DIMENSION 2: EXPECTATIVAS								
8	Se siente satisfecho por el servicio alimentario brindado por el programa de asistencia alimentaria.	X		X		X		
9	Siente que los alimentos brindados por el programa de asistencia alimentaria., contribuyen para un buen desarrollo del estudiante.	X		X		X		
10	Los alimentos que brinda el programa de asistencia alimentaria son saludables y generan confianza para ser consumidos.	X		X		X		
11	Participa de reuniones o capacitaciones brindado por los profesionales del programa de asistencia alimentaria.	X		X		X		
12	Ha tenido problemas con los productos que recibe del programa de asistencia alimentaria teniendo que comunicarse con la línea gratuita 0800-20-600 para presentar su queja por el servicio.	X		X		X		
13	Recibe apoyo de los CAE en caso se presente alguna queja o reclamo por el servicio.	X		X		X		
DIMENSION 3: NIVEL DE SATISFACCION								
14	Considera usted que la variedad de productos que entrega el programa de asistencia alimentaria favorece la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.	X		X		X		
15	Cree usted que el arroz fortificado entregado a través de las canastas ayude a combatir la anemia en los escolares.	X		X		X		
16	Considera usted que la cantidad de productos que entrega el programa de asistencia alimentaria favorece la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.	X		X		X		
17	Cree usted que la cantidad de conservas de pescado, pollo y leche entera evaporada son suficientes para aportar en la nutrición de los usuarios y cubre sus expectativas.	X		X		X		
18	Considera usted que la presentación de los productos que entrega el programa de asistencia alimentaria, son fáciles de manejar y cubre sus expectativas.	X		X		X		
19	Los alimentos del programa de asistencia alimentaria, son seguros, no presentan abolladuras, ni aberturas o cualquier aspecto que perjudique la salud.	X		X		X		
20	La calidad de los alimentos que ofrece el programa de asistencia alimentaria satisface las necesidades de los escolares.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Noemi Cárdenas Mariño DNI: 43525999

Especialidad del validador: Gestión Publica

16 de Junio del 2022

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

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

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

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



**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

**Piloto de Instrumento de Recolección de Datos
Base de Datos Variable Dependiente: Satisfacción**

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

Anexo 8. Prueba de Confiabilidad

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

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

CONFIABILIDAD: GESTION DEL SERVICIO ALIMENTARIO

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH	0.919
NUMERO DE ITEMS DEL INSTRUMENTO	22
SUMATORIA DE VARIANCIA DE LOS ITEMS	10.415
VARIANCIA TOTAL DEL INSTRUMENTO	85.24

CONFIABILIDAD: SATISFACCION

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH	0.904
NUMERO DE ITEMS DEL INSTRUMENTO	20
SUMATORIA DE VARIANCIA DE LOS ITEMS	23.925
VARIANCIA TOTAL DEL INSTRUMENTO	169.74

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

Intervalo	Categoría
De 0.01 a 0.20	Muy baja
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.41 a 0.60	Moderada
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Pallella y Martins (2003) citado por Arispe et al., (2020).

Anexo 9. Carta de Presentación Institucional



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 17 de junio de 2022
Carta P. 0378-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Mg.
Rebeca Nelly Díaz Rodríguez
Directora
Institución educativa 125 Ricardo Palma

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a QUISPE GUERRERO, ROSA AMÉRICA; identificada con DNI N° 10058991 y con código de matrícula N° 7002490355; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión del servicio alimentario en la satisfacción de padres de familia de un programa de asistencia alimentaria, Lima 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador QUISPE GUERRERO, ROSA AMÉRICA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

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

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 10. Oficio de Aceptación Institucional



Institución Educativa
Nº125 "RICARDO PALMA"
AV. JOSE CARLOS MARIATEGUI S/N-PARADERO 7 HUASCAR –S JL- RED 09 – UGEL05
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "



San Juan de Lurigancho, 18 de Junio del 2022

OFICIO N° 00135-2022-IE-125-RP-UGEL 05 SJL-EA

DR.
ESTRELLA A. ESQUIAGOLA ARANDA
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO- FILIAL LIMA CAMPUS LOS OLIVOS
PRESENTE. –

De mi consideración

Tengo en agrado de dirigirme a Usted a fin de manifestarle que se le brindara las facilidades del caso a la estudiante QUISPE GUERRERO ROSA AMERICA, identificada con DNI N° 10058991 y con código de matrícula N° 7002490355, para la aplicación del instrumento de estudio titulado: Gestión del servicio alimentario es la satisfacción de padres de familia de un programa de asistencia alimentaria, Lima.


Sin otro particular me despido de Usted sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente. –



Ms. REBECA NELLY DÍAZ RODRÍGUEZ
DIRECTORA
I.E. Nº 125 RICARDO PALMA

Anexo 11. Captura de Consentimiento Informado



Sección 1 de 4

Gestión del servicio alimentario en la satisfacción de padres de familia de un programa de asistencia alimentaria, Lima 2022

Estimado padre de familia, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 125 Ricardo Palma, sus opiniones permitirán obtener resultados a favor de la mejora del programa.

Después de la sección 1 [Ir a la siguiente sección](#)

Sección 2 de 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado padre de familia, se le invita para participar del presente cuestionario que es parte de una investigación que busca obtener información sobre la gestión del servicio alimentario en la satisfacción de los padres de familia. Asimismo al aceptar usted de manera voluntaria se le garantiza la total confidencialidad en el uso de sus datos y solo será para fines académicos, por ello se le agradece por su participación.

¿Le gustaría participar?

Sí

No

Añadir opción o añadir respuesta "Otro"

Clave de respuestas (0 puntos)

Obligatorio

81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
82	3	3	4	4	2	4	4	3	1	2	1	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3
83	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5
84	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	3	5
85	5	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4
86	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	2	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	3	3	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
89	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
90	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	1	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
95	5	4	1	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	4	4	5
96	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
100	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
101	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
103	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
104	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	3	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
108	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	5	1	4	4
114	5	3	1	4	1	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	1	5	4	1	4
115	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	1	5	3	5	3	5	5	5	5
118	4	3	1	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	5	5	1	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
122	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5
123	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
124	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
125	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
126	3	4	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
127	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	3	1	4	4	1	4	4
130	5	1	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5
133	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	2	3	3	3	1	3	1	4	1	3	3	4	5	3	3	3	1	1	4	1	1	3
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
141	4	4	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
145	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
148	4	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	5	4
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
152	5	5	3	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	5	5	5	4	5	1	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5
158	3	1	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4
159	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5
160	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
165	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	5	5	5	5	5																	

168	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	
169	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
170	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	3	5	
171	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
173	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	
174	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	3	
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
176	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
178	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
179	5	4	3	5	5	5	4	1	1	2	5	5	5	5	4	4	1	1	3	5	1	4	
180	2	2	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4	
181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
182	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
183	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
185	4	3	3	3	2	3	4	3	2	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	
186	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
189	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	1	4	
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
192	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
194	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
195	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	
199	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
200	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
202	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
203	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
204	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	
205	1	3	2	1	1	1	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
206	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	1	4	
207	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
208	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	
209	2	4	4	4	2	2	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
210	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	
211	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	
212	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
213	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
214	4	3	3	4	2	4	2	5	2	3	4	3	5	5	3	4	2	1	4	3	1	2	
215	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
216	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
217	1	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	5	3	1	1	5	5	5	5	3	1	3	
218	3	3	3	2	3	3	4	4	1	3	4	3	3	2	4	3	1	3	5	3	1	3	
219	3	3	4	4	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
220	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
221	3	5	5	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	
222	4	5	3	3	3	2	4	5	4	3	4	5	2	4	3	4	5	5	5	5	1	4	
223	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
224	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
225	3	4	5	4	1	5	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	
228	3	3	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	1	5	5	1	5	5	5	1	5	
229	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	
230	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
231	1	3	1	1	3	5	5	3	1	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	
232	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
233	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	1	5	5	
234	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
235	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
236	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
237	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	
238	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
239	3	4	4	4	4	5	4	5	1	1	4	4	5	1	4	4	4	5	4	4	4	5	
240	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
241	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	
242	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	
243	3	5	3	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
244	3	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
245	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
246	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
247	4	4	4	5	3	5	5	3	2	4	5	4	3	5	5	4	1	4	5	5	5	5	
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
249	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	
250	4	4	1	3	1	1	2	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
252	3	1	4	3	2	2	4	4	2	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	1	4	
253	3																						

254	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	
255	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
256	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	3	5
257	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
258	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
259	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4
260	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	3
261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
262	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	5
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
264	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
265	5	4	3	5	5	5	4	1	1	2	5	5	5	5	4	4	1	1	3	5	1	4
266	2	2	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4
267	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
268	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
269	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
271	4	3	3	3	2	3	4	3	2	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4
272	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
274	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
275	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	1	4
277	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
278	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
279	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
280	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
281	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5
285	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
286	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
287	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
288	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
289	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
290	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5
291	1	3	2	1	1	1	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3
292	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	1	4

Base de datos de la Muestra

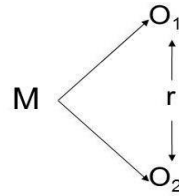
Variable dependiente: Satisfacción

SATISFACCION																								
DISEÑOS/CONTENIDOS EJEMPLOS	RENDIMIENTO PERCIBIDO								EXPECTATIVAS								NIVEL DE SATISFACCION							
	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4				
2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	1	4	5	3	4	4					
3	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	3	4	3	2	4					
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
5	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5	1	4	3	3	1	2	3	4					
6	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4					
7	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	3	5	1					
8	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5					
9	2	4	2	4	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	5					
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	4	3	3	4	4	3					
11	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	3	2	4	4	3					
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	5					
13	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	5	3	5					
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	4	5	4	5	4					
15	3	4	3	5	3	5	5	4	4	3	3	1	1	4	5	2	2	4	5					
16	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	1	4	4	5	5	4	5	4					
17	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	1	5	5	3	5	4	5					
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4					
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5					
20	4	4	5	5	1	4	4	5	4	4	2	1	5	4	5	5	5	4	1					
21	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	1	3	3					
22	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	1	2	2	3	3					
23	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	1	1	5	3	3	5	5	1					
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5					
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5					
26	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1					
27	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	4					
28	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	1	1	1	4	4	2	2	4	5					
29	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	3	4	2	5	3					
30	5	2	4	5	5	4	4	2	2	3	4	1	1	3	3	2	2	2	5					
31	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	1	5	4	3	2	2	2	5					
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5					
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5					
34	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	4	5	5	3	3	4	5					
35	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	1	1	3	3	3	5	3	1					
36	1	2	1	3	3	3	4	5	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	5					
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	4	5	3	5	1					
38	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	4	5	5					
39	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	3	5	4	4					
40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	4	4	5	5					
41	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	1	2	2	2	2	3	3	3					
42	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5					
43	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	4	5	5	4	5	3	5					
44	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	2	1	5	4	5	4	4	5	4					
45	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	5	3					
46	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	1	5					
47	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3					
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5					
49	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5					
50	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	1	1	1	3	3	3	3	5	3					
51	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	1	1	3	5	1	4	4	4	5					
52	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	1	3	5	5	3	3	5	5					
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	5	5	5	5					
54	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4					
55	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	4	3	4	4	5					
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	4	3	3	3	3	5					
57	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	1	1	4	2	2	1	4	5					
58	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	1	4	4	3	4	2	3	5					
59	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5					
60	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	1					
61	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	4	5	4	5	5					
62	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
64	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	3	5					
65	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	1	3	5	3	3	5	3	3					
66	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	4	5	4	4	2	4	5					
67	1	4	1	5	1	2	2	3	1	4	3	1	1	3	1	3	1	3	5					
68	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	1	1	3	4	4	3	3	2					
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	5	3	3	5	4					
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
71	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	1	2	3	4	4	4	4	2					
72	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	2	5	5	4					
73	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	1	5	5	1	3	3	3	5					
74	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	1	1	1	2	3	4	1	5	3					
75	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	1	5	3	4	3	5	4					
76	3	2	3	5	3	2	5	3	3	4	3	1	3	3	1	3	2	3	4					
77	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4	5					
78	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	1	3	5	4	5	5	4					
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	4	3	4	1					
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5					
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	3	3	3	1	4					
82	2	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	1	1	3	1	2	3	3	3					
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
84	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	3	5	3	4	4					
85	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	1	3	4	4	4	4	4	5					
86	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	3	3	4	3					
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
88	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	3	2					
89	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	1	3	4	2	2	4	4	5					
90	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	3	4	1					
91	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	1	5	4	5	4	5	5	3					
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5					
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4					
95	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	1	4	3	4	4	3	4					
96	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	1	3	3	4	3	3	5	1					
97	5	5																						

105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	2	4	4	3	4	5	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
117	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	1	2	3	4	2	3	3
127	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	2	2	4	4	4	4	2
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	3	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
133	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	2	4	4	1	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	1
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	3	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
139	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
148	3	5	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	5
152	2	5	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	3	1	4	3	3	3	1	2	1
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	3	2	1	1
159	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
160	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	3	2	3	4	2	4	5	3	4	4	4	4	1	1	4	3	3	2	3	3	4
166	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	3	4	3	5	5	3	5	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	3	2
169	3	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	1	2	5	3	3	3	3	1
170	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	5	5	4	3	3	1
171	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	1	2	3	2	2	2	2	2	4	4
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
173	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	1	4	3	1	1	1	3	5	3	5
174	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	2	2	4	5
175	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	1	3	3	3	5	3
176	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	1	1	3	3	3	3	5	4	3
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
178	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
179	3	5	3	5	4	3	4	4	5	4	3	1	1	1	5	5	5	3	4	4	3
180	1	1	1	4	4	3	4	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	4	2
181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
182	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	4	3	3	3	5	5	3
183	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	4	4	2	5	2	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	1	3	3	4	2	3
186	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	1	2	4	2	2
190	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5
193	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	1	1	1	1	3	3	4	3</			

213	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4
214	4	4	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
215	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	1	2	5	4	4	2	5	1	5
216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	5
217	3	1	1	1	5	5	5	3	3	5	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1
218	3	2	1	3	3	3	4	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
219	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5
220	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5
221	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4	3	2	4	4	4
222	3	4	3	5	5	4	5	3	3	4	1	1	1	2	1	2	4	4	4	3
223	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	1	1	1	2	5	1
224	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
225	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	1	2	4	3	3	1	4	2	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	3	5	5	5
228	3	4	1	4	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	3	5	3
229	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	1	1	1	3	1	2	3	3	4	4
230	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4
231	3	4	3	5	3	3	4	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	4	3
232	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	2	5	3	3	3	3	5	5	3
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	3	3	5	5	4
234	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	4	4	5	5
235	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	1	5
237	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	5	5	2	4	4	4
238	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4
239	5	5	5	5	3	2	4	4	2	5	3	1	4	3	2	3	3	3	3	3
240	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	4	2	3	4	4	5	4
241	5	5	4	5	5	3	2	3	1	5	1	1	5	5	1	2	3	5	5	2
242	4	5	4	5	1	3	4	5	4	4	2	1	4	4	5	4	4	4	1	3
243	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	3	2	2	4	5	4
244	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
245	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	5	5	3	3	4	5	5
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	2	1	4	5	5	4	5	4	3	3	1	1	1	3	1	2	2	4	4	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
250	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	1	1	3	1	2	4	1	1	1
251	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	2	1	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	4	3	3	3	4	5	5
253	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	3	5	5	5	5
254	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	5	3	3	3	4	5	5
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3
257	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5
259	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4
260	4	2	3	4	1	3	5	5	5	5	4	1	1	4	3	3	3	4	4	3
261	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	4	4	3	4	4
262	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3
264	3	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	3	2	2	5	3
265	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	4	3	4	4	4	4	4
266	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
267	3	4	3	5	5	4	5	3	4	4	1	1	1	4	4	3	3	3	5	4
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	3	2	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	5	5	4
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	1	5	5	5	1	5
271	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	1	3	4	5	3	2	4	4	4
272	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3
274	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
275	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	5	5	4	3	2	3	5	2	2	3	3	1	5	3	1	1	3	5	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	4
279	1	2	1	2	4	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	1
280	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	5	3	5	1	5
281	1	1	1	5	3	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
282	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	1	3	1	1	1	1	3	2	2
283	5	4	3	5	4	5	5	5	3	4	2	1	3	3	3	4	1	2	5	2
284	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	1	1	2	2	4	1	3	5	3
285	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	4	2
286	3	2	3	5	4	4	4	4	4	3	2	1	1	3	2	2	1	3	4	2
287	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	1	1	4	1	4	1	3	5	3
288	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	1	1	1	5	5	4	4	5	5	5
289	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	1	4	4	4	4	1	3	4	2
290	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
291	3	2	3	3	3	3	5	5	4	3	3	1	1	3	3	3	5	2	3	4
292	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3

Anexo 13. Esquema descriptivo correlacional



Dónde:

M: Padres de familia de los alumnos de la I.E 125 Ricardo Palma del distrito de San Juan de Lurigancho

O1: Gestión del servicio alimentario

O2: Satisfacción

r: Correlación entre las variables

Anexo 14. Cálculo del tamaño de muestra

$$n = \frac{(NZ^2pq)}{((N - 1)E^2 + Z^2pq)}$$

Fuente: Arispe et al., (2020)

Donde:

N: Población Objetivo = 1202

Z: Nivel de Confianza = 1.96

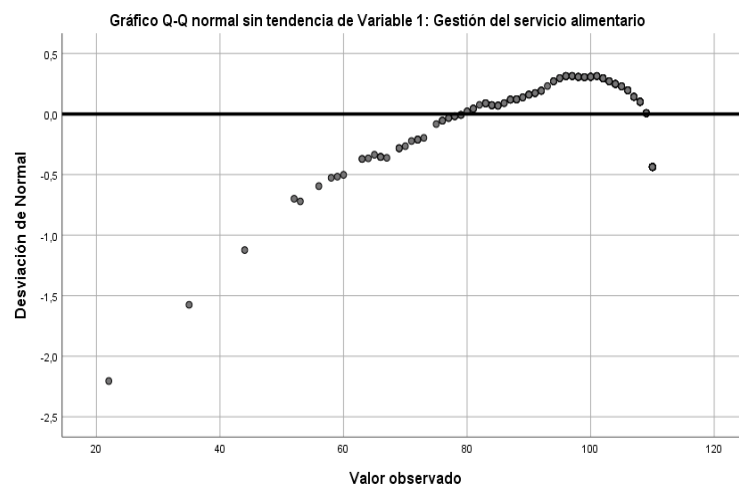
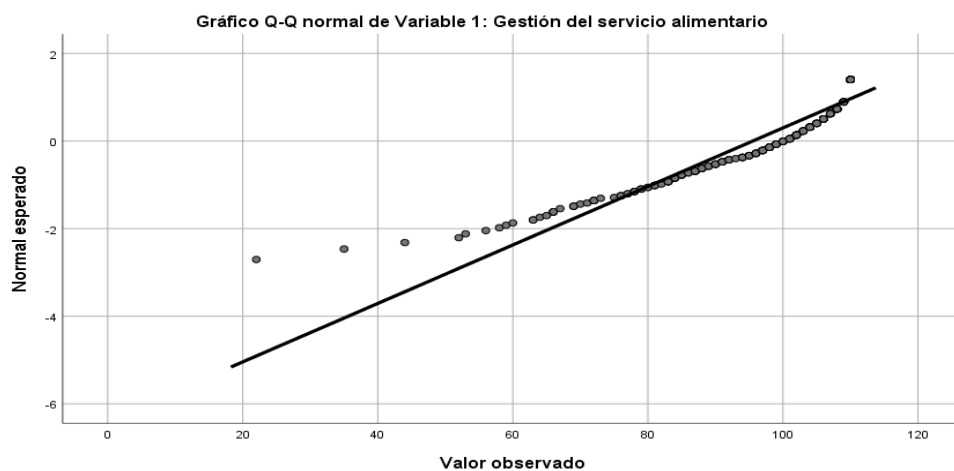
p: Variabilidad positiva = 0.5

q: Variabilidad negativa = 0.5

E: Precisión de Confianza = 0.05

Resultado (n): 292

Anexo 15. Comportamiento de la variable gestión del servicio alimentario



Prueba de normalidad en las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Gestión del servicio alimentario	0,167	292	0,000
Dimensión 1: Recepción de alimentos	0,160	292	0,000
Dimensión 2: almacenamiento de alimentos	0,237	292	0,000
Dimensión 3: Distribución de alimentos	0,188	292	0,000
Variable 2: Satisfacción	0,097	292	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JARAMILLO OSTOS DENNIS FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO EN LA SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA DE UN PROGRAMA DE ASISTENCIA ALIMENTARIA, LIMA 2022", cuyo autor es QUISPE GUERRERO ROSA AMERICA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JARAMILLO OSTOS DENNIS FERNANDO DNI: 10754317 ORCID 0000-0003-0432-7855	Firmado digitalmente por: DJARAMILLO el 09-08- 2022 21:02:36

Código documento Trilce: TRI - 0396271