



UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"

ESCUELA DE POSTGRADO

CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y SATISFACCIÓN EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2020

Tesis para optar el grado de maestro
en Ciencias Económicas
Mención en Gestión Empresarial

FLORENCIO PAMPA ROCHA

Asesora: **Dra. ROSA VILCHEZ VÁSQUEZ**

Huaraz - Ancash - Perú

2020

Nº de Registro: T0759

**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN,
CONDUCENTES A OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL.**

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: _____

Código de alumno: _____ Teléfono: _____

Correo electrónico: _____ DNI o Extranjería: _____

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Tipo de trabajo de investigación:

Tesis

Trabajo de Suficiencia Profesional

Trabajo Académico

Trabajo de Investigación

Tesinas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014)

3. Título Profesional o Grado obtenido:

4. Título del trabajo de investigación:

5. Facultad de: _____

6. Escuela, Carrera o Programa: _____

7. Asesor:

Apellidos y nombres _____ Correo electrónico: _____

Teléfono: _____ N° de DNI o Extranjería: _____ ORCID: _____

8. Tipo de acceso al Documento

Acceso público* al contenido completo.

Acceso restringido** al contenido completo

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

10. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

11. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

12. Para ser llenado por la Dirección del Repositorio Institucional

Fecha de recepción del documento por el Repositorio Institucional:

Firma:



Varián William Eduardo
CORRESPONSABLE
- UNASAM -

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

MIEMBROS DEL JURADO

Doctor Juan Alejandro Castro Sotelo

Presidente

Magister Juan Emilio Vílchez Cárcamo

Secretario

Doctor Edgar Brito Gonzales

Vocal

ASESORA

Doctora Rosa Vílchez Vásquez

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo por apoyarme en mi perfeccionamiento permanente de mi formación a nivel de post grado.
- A mi asesor de tesis Doctora ROSA VÍLCHEZ VÁSQUEZ, por sus sabios aportes a la investigación.
- Al ingeniero LUIS HEREDIA ZAMBRANO por su contribución en la recopilación de la información.
- A mi familia por su constante apoyo, comprensión en la realización de la tesis.
- Agradezco profundamente y con mucho cariño a quienes directa e indirectamente hicieron posible concluir esta investigación.

A Dios,

A mis padres Florencio y Daniela,

A mi esposa Cecilia

A mis hijos Fabrizio, Fiorella y Nikolas.

ÍNDICE

	Página
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1-8
Objetivo	4
Hipótesis	5
Variable	6
II. MARCO TEÓRICO	8-46
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas.....	22
2.2.1. Calidad de Servicio	22
2.2.2. Gestión de la Calidad de Servicio	23
2.2.3. Modelos de Medición de la Calidad de Servicio.....	28
2.2.4. Dimensión de la Calidad en el Servicio	29
2.2.5. Satisfacción del Usuario.....	31
2.2.6. Técnicas de Variables Instrumentales	39
2.3. Definición de Términos.....	39
III. METODOLOGIA.....	47-55
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	47
3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico.....	49
Población.....	49
Muestra.....	49
3.3. Instrumentos de recolección de la información.....	51

3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información.....	54
IV. RESULTADOS	56-66
V. DISCUSIÓN.....	67-77
VI. CONCLUSIONES.....	78-79
VII. RECOMENDACIONES	80-81
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82-89
ANEXO.....	90
ANEXO 01: Matriz de consistencia.....	91
ANEXO 02: Cuestionario de CALIDAD DE SERVICIO.....	92
ANEXO 03: Cuestionario de SATISFACCIÓN DE I.E.E.....	94
ANEXO 04: Tabla N° 13: Operacionalización de variable Calidad de Servicio...96	
ANEXO 05: Tabla N° 14: Operacionalización de la variable Satisfacción de Usuario	97
ANEXO 06: Coeficiente Alfa de Cronbach (α).....	98
Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).	98
ANEXO 07: Base de datos Excel. Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios	101
ANEXO 08: Base de datos SPSS. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios	103
ANEXO 09: Validación de Instrumentos de la Variable	104
ANEXO 10: Muestra de encuestas a las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz 2020.	113

RESUMEN

El propósito de la tesis fue determinar la relación entre la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020. La investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, con diseño no experimental, para una muestra de 53 Instituciones Educativas. En la recolección de los datos se empleó dos cuestionarios en escala de Likert, las que permitieron conocer la percepción de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación y la satisfacción de las Instituciones Educativas. La prueba de hipótesis se contrastó con el coeficiente de correlación de Spearman y las conclusiones son: 1) Se evidencia la influencia directa de la calidad de servicio en la satisfacción de las Instituciones Educativas. 2) Se determinó que los elementos tangibles de la calidad de servicio influyen significativamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas. 3) Se ha precisado que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de las I. E. 4) Se verificó que la fiabilidad de la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de las I.E. 5) Se determinó también, que la empatía de la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de las I. E. 6) Se concluye también que, la seguridad de la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, Programa Nacional de Alimentación.

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to determine the relationship between the quality of service of the Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma and the satisfaction of the Educational Institutions of the district of Huaraz, 2020. The research is quantitative, descriptive correlational approach, with non-experimental design, for a sample of 53 Educational Institutions. In the data collection, two Likert scale questionnaires were used, which allowed to know the perception of the quality of service of the Programa Nacional de Alimentación and the satisfaction of the Educational Institutions. The hypothesis test was contrasted with the Spearman correlation coefficient and the conclusions are: 1) The direct influence of the quality of service on the satisfaction of Educational Institutions is evidenced. 2) It was determined that the tangible elements of the quality of service significantly influence the satisfaction of the Educational Institutions. 3) It has been specified that the response capacity of the service quality significantly influences the satisfaction of the I.E. 4) It was verified that the reliability of the service quality significantly influences the satisfaction of the I.E. 5) It was also determined that the empathy of the service quality significantly influences the satisfaction of the I. E. 6) It is also concluded that the security of the service quality significantly influences the satisfaction of the Educational Institutions.

Key Words: Quality of service, satisfaction, National Food Program.

I. INTRODUCCIÓN

Los Programas de Alimentación Escolar a nivel nacional e internacional presentan varias etapas y actividades que requieren la organización, ejecución y control de parte de los actores que intervienen en brindar el servicio alimentario y que estas lleguen a todos los usuarios quienes perciben la satisfacción en la calidad de servicio, más aún si estas son ejecutadas por el gobierno.

Sobre este enfoque, una de las principales acciones del proceso de modernización de la gestión del Estado comprende la mejora de la calidad de prestación de bienes y servicios a la ciudadanía; lo que implica diseñar y producir sobre la base del conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios considerando para ello los instrumentos disponibles, los estándares de calidad de servicio aplicables, el uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que aporten a mejorar la calidad del bien o servicio público (PCM, 2018).

Desde esta perspectiva tanto gobiernos, comunidades, instituciones y funcionarios implicados en Programas de Alimentación Escolar, asumen un alto compromiso en la selección, preparación y entrega de los alimentos al consumidor final – niñas y niños – en etapa escolar. Asimismo, de garantizar la calidad del programa y sus procesos implica claridad en la gestión y seguimiento constante, que incluye la evaluación de características nutricionales, así como la atención dada a los niños y sus familias para lograr el impacto deseado. Ante la precariedad de algunas Instituciones Educativas para la implementación del servicio alimentario, cobra vital importancia la asesoría y acompañamiento del programa en aspectos como el almacenamiento adecuado de alimentos; buenas prácticas de manufactura;

saneamiento básico; preparación de platos saludables, divertidos y acordes a la edad de los menores atendidos y a su cultura; limpieza y desinfección de áreas, alimentos y utensilios; espacios seguros y saludables; combinación de alimentos y métodos de preparación, porciones de servido y aporte nutricional, registros y documentación del proceso; entre otros. Para intervenir de manera oportuna y pertinente estos aspectos, se implementan estrategias como capacitación permanente del personal manipulador de alimentos, proyectos de adaptación y mejora de la infraestructura física para el proceso de preparación y servido de alimentos; apropiación del programa por parte de la comunidad; compromiso del gobierno, instituciones educativas, personal docente y padres de familias; gestión de suministros e insumos.

En ese contexto, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es un programa del MIDIS – Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, y de secundaria de la población escolar, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de las Institución Educativa a través de los Comités de Alimentación Escolar – CAE conformadas por docentes y padres de familias de los usuarios, este comité gestiona para la recepción de los alimentos entregados por los proveedores del programa, almacena estos alimentos y se organiza para la preparación y consumo por parte de los niños, siempre con la asistencia técnica del personal del programa.

Por lo tanto se ha elaborado la presente investigación titulada: “Calidad de Servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y Satisfacción en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020”, el mismo que se encuentra estructurado de la siguiente manera: Introducción, que comprende el planteamiento e importancia del problema de investigación; el Marco Teórico, que comprendió el estudio de las bases teóricas que justifican y dan sustento al trabajo de investigación, información recogida en base a las fichas textuales y de resumen. Asimismo, la Metodología, que involucra el tipo y diseño de investigación, el plan de recolección de la información y/o diseño estadístico, instrumentos de recolección de la información, y el plan de procesamiento y análisis de la información. Seguidamente, los Resultados, en los empíricos se realizaron a través de la presentación de los cuadros y gráficos estadísticos debidamente interpretados, asimismo se consideró los resultados teóricos. A continuación, la discusión y validación de hipótesis, que consistió en determinar, a través de una apreciación crítica, si las bases teóricas, concuerdan o no con la realidad o aspecto práctico; es decir si la teoría está o no funcionando convenientemente, por lo que se validó las hipótesis planteadas. Se incluyó, en la última parte del trabajo, las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía consultada.

En base al planteamiento la investigación evalúa la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz en Ancash con una población estudiantil del nivel primaria, la recopilación de la información se determinó a través de un cuestionario dirigido al presidente del Comité de alimentación Escolar de las escuelas. La investigación es de tipo cuantitativo y sus alcances serán prácticos en la medida que las Instituciones

Educativas usuarias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a través de la Unidad Territorial Ancash1 tomen en cuenta las recomendaciones.

Objetivo

Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Objetivos Específicos

Objetivo Específico (1)

Determinar la relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Objetivo Específico (2)

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Objetivo Específico (3)

Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Objetivo Específico (4)

Determinar la relación entre la empatía de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Objetivo Específico (5)

Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Hipótesis

Hipótesis General

La calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica (1)

Los elementos tangibles de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Hipótesis Específica (2)

La capacidad de respuesta de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Hipótesis Específica (3)

La fiabilidad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Hipótesis Específica (4)

La empatía de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Hipótesis Específica (5)

La seguridad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Variable

Variable 1

X: Calidad de Servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Dimensiones:

D1: Elementos tangibles

D2: Capacidad de respuesta

D3: Fiabilidad

D4: Empatía

D5: Seguridad

Variable 2

Y: Satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz

Dimensiones:

D6: Percepción

D7: Confianza

D8: Expectativa

Operacionalización de variables

Reguant y Martínez-Olmo (2014) determina que la operacionalización de conceptos o variables es un proceso lógico de desagregación de los elementos más abstractos –los conceptos teóricos–, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores. Este proceso “consiste en sustituir unas variables por otras más concretas que sean representativas de aquellas” es un proceso que sufre un concepto, de modo tal que a él se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento efectivo. De modo que representa la concreción de la correspondencia entre los conceptos como cualidad “latente” y las respuestas observables que manifiestan su existencia.

La operacionalización de variables es equivalente a su definición operacional, para manejar el concepto a nivel empírico, encontrando elementos concretos, indicadores o las operaciones que permitan medir el concepto en cuestión. En la literatura, como ya hemos mencionado, se encuentra este proceso designado en diferentes formas, así mismo sus elementos cobran distintas denominaciones, por lo que hemos incluido una tabla a continuación que muestra estas equivalencias y sus definiciones.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Martínez A., (2016). En su publicación sobre la responsabilidad en la prestación de los servicios públicos, nace como una obligación que acompañará al modelo de Estado de inicios del siglo XX, y luego el Estado Bienestar persiguió también la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos (en particular los denominados derechos de tercera generación – económicos). No olvidemos que, en el siglo XIX, los servicios como la energía eléctrica, así como el agua potable, en EE.UU. por ejemplo, eran gestionados de manera exclusiva por empresas privadas, las mismas que al no cumplir con estándares mínimos en la prestación de dichos servicios públicos, obligaron a que el Estado interviniese en ello, y todo por la finalidad última de que el usuario quede satisfecho gracias a bienes y servicios de calidad.

Una de sus conclusiones a tener en cuenta fue que frente a los enfoques políticos y/o ideológicos con los cuales se ha gestionado la Administración Pública, que han devengado en una gestión directa, mixta o concertada, los ciudadanos beneficiarios de los servicios públicos no pueden ser catalogados como simples clientes, ya que estos ante todo son ciudadanos titulares de derechos y obligaciones, por lo que la propuesta del presente trabajo fue de catalogarlos bajo el paraguas de ciudadanos – usuarios.

Al asumir un cargo, el servidor público manifiesta su compromiso y vocación para atender los asuntos que interesan y afectan a la sociedad, adquiriendo al mismo tiempo una responsabilidad por sus actos que se refleja en la satisfacción de las necesidades colectivas. El servicio público implica responsabilidades que derivan de las funciones inherentes al cargo que se desempeña.

Armada Ros, (2015) en su tesis doctoral *“La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes”*, concluye que los usuarios otorgaron en 2015 más importancia a las instalaciones y a las actividades que oferta el municipio. Sin embargo, el valor más importante de la organización en relación a la satisfacción percibida son las personas que prestan el servicio en ambos periodos de tiempo. En líneas generales todas las profesiones valoran como muy importante que los usuarios municipales están bien atendidos en lo referido a la satisfacción de la atención. El grado de satisfacción varía en todos los factores estudiados, estos datos procuran una toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal.

Para Collazos y Chica (2008) menciona que los prototipos de la Nueva Gestión Administrativa en entidades Públicas si bien incorpora elementos participativos, todavía presentan desafíos que es necesario superar como la calidad de servicio al usuario, rendición de cuentas y una representación incluyente. En efecto, también resulta posible debatir que las bases del modelo tienen una tendencia a ser excluyentes y no incluyentes, y a funcionar

bajo un esquema elitista. Por lo tanto, no reivindica ninguno de los dos preceptos fundamentales del nuevo perfil que debe tener la administración pública: la inclusión y la participación en cuanto a la Planificación, Organización, Dirección y Control.

Villagarcía, Delgadillo, Argüello y González (2017) en su artículo llamado Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM, Villahermosa, México, propusieron como objetivo conocer la perspectiva de los derechohabientes relacionado con la calidad en el servicio de salud que proporciona el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM). Utilizó la investigación de tipo básica, correspondiente al nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue no experimental: transversal. La población se conformó por 1'013,850 derechohabientes, de los cuales 340,018 corresponden a servidores públicos activos, 34,598 a pensionados y pensionistas, y 639,234 a dependientes económicos, la muestra por 355 personas que tenían al menos un año con el beneficio asistencial dentro de los 10 diferentes centros del Instituto ISSEMyM y el muestreo fue de tipo probabilístico. Las técnicas que emplearon fueron encuesta, entrevista, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios y guía de entrevista. Arribando a conclusiones como: a) se han realizado las operaciones necesarias para obtener una apreciación favorable por sus beneficiarios, b) no demuestra contrariedades que mermen la apreciación de la calidad, por el contrario, la evaluación tuvo una disposición objetiva y c) fue posible mejorar las condiciones con las que

en la actualidad se brinda la prestación, compitiendo en interposiciones respecto al trato, la comunicación y la organización.

Barquera Et al (2011) en su publicación “Políticas y programas de alimentación y nutrición en México” concluye que desarrollar programas desde el punto de vista de la administración plantea el reto de mantener a los prestadores de servicios capacitados, sensibles a la necesidad de los grupos que son beneficiados, y con un entendimiento claro de las prioridades, para lo cual se requiere una política de gestión administrativa, alimentaria y nutricional explícita, lo cual, como efecto adicional, fomentaría la permanencia de ésta más allá de los periodos sexenales o de otros cambios gubernamentales. Este último punto representa una de las principales preocupaciones de los beneficiarios de los programas y sus ejecutores, así como uno de los principales puntos de escepticismo entre académicos y políticos.

Vargas (2011) en su tesis doctoral “Los Programas de Alimentación Escolar (PAE) en América Latina: una Propuesta de Modernización para Costa Rica”. Concluye que los aspectos de la planificación del proceso administrativo del Programa de Alimentación Escolar – PAE – es vinculante a los planes nacionales de desarrollo, por lo tanto, existe un órgano de decisión política y que los cambios de gobierno afectan la gestión administrativa del PAE. Sobre los aspectos de la calidad de servicio del PAE concluye que la estructura administrativa de la organización del Programa se requiere en sus necesidades un sistema de control institucional en concordancia con los requerimientos

del recurso humano infraestructura, tecnológica de vanguardia y participación de la sociedad civil.

Sobre su objetivo específico de la calidad del servicio del proceso administrativo del PAE se concluye que la eficiencia y eficacia con que llega el servicio al usuario final son las mayores limitaciones los cuales se clasifican en: el presupuesto, la infraestructura, el personal y la capacitación de los recursos humanos, se da poco asesoramiento y capacitación al personal del programa y a sus consumidores. No obstante, al identificar los aspectos del control de la gestión de calidad del PAE se concluye que es necesario la implementación de un sistema de control previo en las entidades tanto público y privado que permitirán un seguimiento y monitoreo de la prestación del servicio alimentario, además de su evaluación y corrección de las actividades y metas a nivel integral incluyendo actores sociales.

El WPF – Programa Mundial de Alimentos (2017), en su publicación “Nutrir El Futuro: Programas de Alimentación Escolar Sensibles a la Nutrición en América Latina y el Caribe” concluye que, a lo largo de los años, los programas de alimentación escolar han estado evolucionando en América Latina y el Caribe para responder a nuevas necesidades. La alimentación escolar es considerada, cada vez más, un componente clave de los sistemas nacionales de protección social, así como un instrumento para concretizar los derechos a la alimentación y la educación.

En la mayoría de los programas de la región, las comunidades y los socios locales están muy comprometidos con la gestión de la calidad de la alimentación escolar, mostrando apropiación y compromiso. Muchos de los

enfoques innovadores descritos en el estudio proceden del nivel local. Los actores locales, respaldados por un entorno político propicio, han sido muy creativos en la adaptación de los programas a sus necesidades y limitaciones locales. Las comunidades, las madres, los padres, los maestros y los escolares forman parte del proceso y apoyan proactivamente la mejora del servicio de la calidad de la alimentación escolar. Los enfoques multisectoriales, la coordinación institucional y las alianzas eficaces han progresado mucho en la región, pero todavía representan un reto en muchos contextos. Proponer mejores sinergias y soluciones innovadoras son una necesidad en tiempos de presupuestos gubernamentales limitados y de mayor necesidad de servicios de calidad.

La FAO – (2019). En su publicación “Fortaleciendo los Programas de Alimentación Escolar en América Latina y el Caribe”, concluye que seguir invirtiendo en la mejora de la calidad del servicio, sostenibilidad y sensibilidad al usuario de los Programas de Alimentación Escolar – PAE, a través de asistencia técnica y fortalecimiento de capacidades sostenidos y adaptados a las necesidades de los países y a todos los niveles. Esto incluye mantener un enfoque estratégico fuerte frente a las deficiencias de atención de un servicio de calidad para los usuarios. Además aprovechar del potencial de la plataforma de los PAE para promover la satisfacción de los escolares, sus familias y las comunidades; fomentar la importancia de la educación alimentaria de los usuarios y el cambio de comportamiento sobre eficiencia y eficacia de la labor del componente gubernamental.

Ramírez (2018) en su tesis de grado establece que los Programas de Alimentación Escolar – PAE deben cumplir con unas fases y acciones que permitan la calidad de la prestación del servicio de alimentación escolar; se debe partir desde una buena planeación por parte de las entidades territoriales, de ésta depende el éxito de la contratación y ejecución. Las entidades territoriales son las encargadas de convocar y presidir mesas de trabajo para la planeación del programa donde haya participación del líder de cobertura educativa, líder de planeación educativa, equipo PAE, Secretaría de Salud y otros que se consideren, para definir aspectos de la calidad del servicio, análisis de las instituciones educativas seleccionadas, el tipo de complemento y modalidad del suministro. En el diagnóstico se tuvo en cuenta número y porcentaje de niños, condiciones geográficas, ubicación de los establecimientos educativos, condiciones de accesibilidad, jornadas escolares, total matrícula escolar por grados, tasas de ausentismo y deserción y niños, el cual fue determinante para la asignación de los recursos necesarios para la cofinanciación del PAE y la utilización eficiente de los recursos institucionales.

Vera y Trujillo (2018). En su investigación “El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México” de la Universidad Nacional Autónoma de México, trabajó con 32 atributos muy específicos de calidad del servicio en el sector de clínicas de primer nivel de instituciones del Estado, utilizando el instrumento SERVQUAL para medir dimensiones generalizables a cualquier tipo de servicio como: tangibles, confiabilidad, respuesta, aseguramiento y empatía.

De las siete hipótesis planteadas, no se encontraron evidencias para soportar las hipótesis H1, H3 y H5, donde en cada uno existió un efecto positivo entre cada uno de los siete aspectos (posibles dimensiones) de la calidad del servicio hacia la satisfacción de los usuarios, en el estudio, no se encontraron evidencias para soportar las hipótesis, lo que implicó que factores como servicio de las enfermeras, servicio del personal de farmacia y servicio de recepción y entrega de fichas (lugares) pudieran tener un peso secundario en la determinación de la percepción general de satisfacción de los usuarios. Sin embargo, se consideró un mal desempeño de los atributos de importancia secundaria generando una disminución aun mayor de la satisfacción cuando el desempeño de los atributos principales estuvo fallando. Además, se tuvo evidencias para soportar las hipótesis: H2, H4, H6 y H7. Por lo que probablemente los factores: servicio proporcionado por los médicos, servicio en la entrega de medicamentos, servicio del área de análisis clínicos, y la calidad de las instalaciones, fueron los de importancia principal para generar una sensación de alta satisfacción por parte de los usuarios.

Antecedentes Nacionales

Minaya, Palomares, Ponce de León, y Vásquez, (2018). En su tesis publicada “Diagnóstico, Análisis y Propuesta de Mejora del Diseño del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, concluyó que los países pobres, en vías de desarrollo y los países con estado de bienestar cuentan, indistintamente, con programas de alimentación escolar en sus escuelas, cada uno de ellos con sus propios objetivos, en función a la realidad en la que se desarrollan. Ha comprobado que los diseños de programas alimentarios

exitosos comprenden la participación económica de las familias de los usuarios que tienen la posibilidad de costear los alimentos de sus hijos, subvencionando únicamente a los más pobres. También mencionó a que la FAO en convenio con la República de Brasil buscaron implementar en otros países de la región el diseño del programa de alimentación escolar brasileño.

Respecto al objetivo específico de su investigación: “realizar el análisis de los principales stakeholders del Programa”, concluyó que ha llegado a comprobar que el Programa de Alimentación Escolar no actúa en forma articulada con los sectores que se deberían encargarse de promover y fomentar la producción local. Ha llegado a determinar la poca capacitación y bajo compromiso de los miembros de los Comités de Alimentación Escolar, quienes no participan activamente del Programa, además quedó evidenciado que no reciben ningún estímulo para hacerlo. También ha comprobado, a través de la observación y testimonios de los miembros de los Comités de Alimentación Escolar, que los niños beneficiarios del Programa no consumen los productos, habitualmente por diversos motivos que van desde la falta de variedad, hasta la prohibición por parte de sus padres.

Nolazco (2017) en su tesis, “El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, 2016”. Cuyo objetivo fue determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco. Aplicó un tipo de investigación, correspondiente al diseño no experimental, transversal relacional. La población lo conformaron 363 colegios beneficiarios de Qali Warma. La muestra quedó establecida por 46 instituciones educativas. Se aplicó dos cuestionarios para recolectar datos los

cuales se validaron por juicios de expertos y sometidos a confiabilidad a través de alfa de Cronbach. Cuyas conclusiones fueron: a) preexiste en la institución un muestrario regular relacionado con la satisfacción de los beneficiarios por Qali Warma pues como se demuestra, el 38.12% de los encuestados tienen conciencia de que no hay una preocupación por el incremento de quejas y los problemas de eficacia y un 41.43% están satisfechos con la preocupación de las quejas y los problemas de eficacia. b) los encuestados opinaron mayormente, 56,3% sentirse descontentos con la labor de los funcionarios y empleados relacionados con el aspecto de la responsabilidad, sin embargo, le dan una calificación más óptima de un 32,5% con relación al nivel de satisfacción del usuario. c) el valor de $Rho = 0,019$ y $p = 0,514$ indicaron que no existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.

Martel (2018) en su tesis “Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018” determinó que existe relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018; con un coeficiente $Rho = ,795$ que indicó una correlación positiva fuerte.

El mismo autor evidenció: a) que existió relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, con un coeficiente $Rho = ,206$ que indicó una correlación positiva débil; b) que existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario, con un coeficiente $Rho = ,202$ que indicó una

correlación positiva débil; c) que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, con un coeficiente $Rho = ,262$ que indicó una correlación positiva débil; d) que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, con un coeficiente $Rho = ,346$ que indicó una correlación positiva débil; e) se logró determinar también que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario, con un coeficiente $Rho = ,506$ que indica una correlación positiva moderada; en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de Porras – Lima, 2018.

Antecedentes Regionales

Martínez (2019). En su tesis publicada “La gerencia y calidad del servicio en el Programa Nacional Cuna Mas Ancash 2017”, concluyó que Se ha determinado la relación que existe entre la gerencia y la dimensión elementos Tangibles en el Programa Nacional Cuna Más Ancash en el 2017; de acuerdo a los resultados de Chi Cuadrado=46,562 con un grado de libertad $gl. =4$ y un $p=0,000$. Además, determinó que existe evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa entre las variables gerencia y elementos tangibles en programa Cuna más – Ancash, 2017. También según la prueba de correlación de Spearman = 0.468 ($p = 0,000$), concluyó que existe correlación directa y significativa entre las variables.

Respecto a la Fiabilidad en el Programa Nacional Cuna Más Ancash en el 2017; de acuerdo a los resultados de Chi Cuadrado=75,101 con un grado de libertad $g.l. =4$ y un $p=0,000$., determinó que existe evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa entre las variables gerencia y

fiabilidad en el Programa Cuna Más – Ancash, 2017. Además, según la prueba de correlación de Spearman = 0.610 ($p = 0,000$), se concluye que existe correlación directa y significativa entre las variables.

Respecto a la relación que existe entre la gerencia y la capacidad de Respuesta en el Programa Nacional Cuna Más Áncash en el 2017. Chi Cuadrado=34,069 con un grado de libertad $gl. =4$ y un $p=0,000$. Existe evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa entre las variables gerencia y capacidad de respuesta en programa Cuna más – Ancash, 2017. También según la prueba de correlación de Spearman = 0.426 ($p = 0,000$), concluyó que existe correlación directa y significativa entre las variables.

Respecto a la relación que existe entre la gerencia y la seguridad, según los resultados de Chi Cuadrado=73,150 con un grado de libertad $gl. =4$ y un $p=0,000$; determinó que, existe evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa entre las variables gerencia y seguridad en el Programa Cuna Más; así como según la prueba de correlación de Spearman = 0.569 ($p = 0,000$), se concluyó que existe correlación directa y significativa entre las variables.

Respecto a la relación entre la gerencia y la empatía en el Programa Nacional Cuna Más; de acuerdo a los resultados de Chi Cuadrado = 52,096 con un grado de libertad $gl. =4$ y un $p=0,000$; se evidenció que, existe evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa entre las variables gerencia y empatía en el Programa Cuna Más; la prueba de correlación de Spearman = 0.477 ($p = 0,000$), concluyó que existe correlación directa y significativa entre las variables.

En otras investigaciones similares a nivel local, Peña (2018) en su tesis denominado “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari”, para Optar el Grado Académico Maestro concluyó que existe una correlación alta positiva de 0,805, entre la gestión administrativa y calidad del servicio, una con una significancia menor al 5 % de error. Determinó también que existe una correlación alta positiva de 0,802, con una significancia menor al 0,05, entre la planeación de la gestión administrativa y calidad del servicio, entre la organización de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,812, con una significancia menor al 0,05, entre la integración de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación moderada positiva de 0,773, con una significancia menor a 0,05 %, entre la dirección de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,815, con una significancia menor al 0,05 %, entre el control de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,801, con una significancia menor al 0.05.

A nivel regional otras investigaciones similares citamos a Olaza (2018). En su tesis “Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016”, tuvo como primer objetivo específico la identificación de la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital, los resultados mostraron que la mayoría de usuarios de dicho servicio se encontraron insatisfechos (69,3%). En la dimensión seguridad se pudo observar que la pregunta que más insatisfacción mostró fue aquella relacionada con que el médico no brindaba el tiempo necesario para

contestar las dudas o preguntas sobre los problemas de salud de los pacientes (78,8%). Sobre la dimensión de empatía, se observó que el personal de emergencia no mostraba interés para solucionar cualquier dificultad que se presentara durante la atención de los usuarios (79,3%) y en la dimensión aspectos tangibles, no existió una suficiente orientación a los pacientes (85,9%). De esta manera, todas las dimensiones evaluadas presentaron un alto porcentaje de insatisfacción, por encima del 70%, siendo la dimensión de fiabilidad, la que presentó el más alto índice de insatisfacción; porcentaje muy similar al evidenciado en la presente tesis, quizás debido a que la población evaluada en este estudio tuvo características socio-demográficas muy similares a en cuanto a su edad y nivel de estudio.

En otras investigaciones podemos citar a Gastelo (2017). En su investigación "Propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio al usuario de la UGEL Corongo – Ancash, 2017", concluyó que la gestión de la calidad del servicio al usuario de la UGEL Corongo Ancash, fue de nivel regular con tendencia a malo, lo que se muestra en una serie de deficiencias, expectativas insatisfechas y razones que lo condicionan; por lo que su propuesta de mejora se basó en los planteamientos del enfoque estratégico de gestión de la calidad y necesidades del usuario.

En la misma publicación se determinó que el nivel de la calidad de servicio al usuario que brinda la UGEL Corongo, percibido por la mayoría de directores de las I.I.EE. en sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fue del nivel malo o básico, lo que se muestra en deficiencias de infraestructura, equipos y capacidad

instalada; incumplimiento de promesas, desarrollo de un servicio retardado y desinterés en la resolución de problemas; personal con ritmo de trabajo lento, sin iniciativa ni proactividad; con bajo nivel de confianza; con atención no individualizada, no consideró los intereses ni comprensión por las necesidades de los usuarios.

En base a los resultados obtenidos recomendó a la Unidad de gestión educativa local (UGEL) de la provincia de Corongo, implementar y aplicar la propuesta de mejora a nivel de dicho órgano intermedio. Así mismo estandarizar el servicio de atención que se brinda a los usuarios educativos, cuidando que se cumplan las políticas de calidad establecidas en el manual de atención al ciudadano de las entidades de la administración pública y/o mediante la implementación de protocolos de atención.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de Servicio

Para Casimiro *et al* (2018), la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente. El mismo autor manifiesta que la calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. Como Oficina que coordina la gestión de la calidad de los servicios, es responsabilidad

institucional aportar ideas que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas frecuentes. De algo debemos estar seguros y es que el concepto de servicio público no debe seguir devaluándose y presentando ineficiencias que se utilicen para perjudicar al Estado. Esta tarea es una responsabilidad de todos los integrantes de la Administración Pública, porque implica el compromiso con la comunidad y el asociar la mejora de las condiciones de trabajo, al perfeccionamiento y supervisión social del servicio.

Toda persona que trabaja en una Unidad de Organización que brinda un servicio público, necesita una visión en la que pueda creer y confiar, una política de logros permanentes donde experimente el desafío de dar diariamente lo mejor de sí a los usuarios, un sentido de trabajo en equipo que lo enriquezca y le muestre el respaldo, que sienta que la calidad y la integridad son inseparables, que en una “sociedad de calidad” la honestidad, la categoría y el principio de dar un valor total por lo que recibimos pueda convertirse en una regla de conducta, porque lo que se inicia como un esfuerzo para mejorar la calidad pueda convertirse en un desarrollo de la calidad total de vida de la comunidad.

2.2.2. Gestión de la Calidad de Servicio

Peresson (2007) en su publicación de *“Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente”*, afirma que una de las formas principales para que una organización pueda distinguir, consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a

un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización.

Muchas organizaciones de servicios han tratado de asegurarse que los usuarios reciban, en forma constante, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios. Por eso, el prestador de servicios tiene que identificar las expectativas de los clientes que tiene en la mira en cuando a la calidad de servicios. Sin embargo, la calidad de los servicios es más difícil definir y juzgar en comparación a la calidad en los productos.

Por esta causa, es importante que el prestador de servicios defina y comunique con claridad las necesidades de los usuarios, ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren nuestro servicio. Cabe señalar que la calidad de los servicios siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y sobre todo, de que la interacción entre el empleado y el cliente sea buena.

Sin embargo, los errores no se pueden evitar, porque estamos trabajando con personas, que piensan, hablan y actúan, y con factores externos que no está en nuestras posibilidades mejorarlas, por ejemplo, manifestaciones, accidentes, el proveedor no llega a tiempo con el material, etc.; la mayoría de estos accidentes ocurren en presencia de los usuarios, dando por resultado que su servicio se demore más de la cuenta. Como podemos observar, la calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de la empresa, porque no sólo nos jugamos la venta hecha, sino que la imagen y la confianza que depositó ese usuario en nuestro producto y/o servicio; por consiguiente, un usuario insatisfecho representa una pérdida para la organización tanto en

utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, obtenemos un usuario satisfecho y leal a nuestro servicio y/o producto, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la organización.

Calidad de Servicio Público

Es el desarrollo de un conjunto de actividades planificadas que lleva adelante una Unidad de Organización, un grupo de Unidades de toda la Administración Pública en general, para cumplir con los objetivos de la calidad en sus servicios públicos. Esta actitud exige el compromiso de identificar y cumplir siempre con las exigencias y los requisitos de los usuarios, mejorando constantemente el conjunto de actividades que afectan el desempeño de dicho servicio, otorgando importancia a la identificación de los procesos que se desarrollan en cada Unidad de Organización y que agregan valor al servicio. Se centra en la planificación y en las actividades preventivas y promueve la toma de decisiones basada en información verificable. Requiere que todos los integrantes de la Unidad de Organización conozcan su ámbito de desempeño y su autoridad, para tomar decisiones y actuar, como así también la importancia de sus tareas en el cumplimiento de las políticas y objetivos de la Unidad de Organización y posean la formación adecuada para desarrollar sus tareas con eficacia (Casimiro et al 2018).

En el Perú, la dirección y gestión de los servicios públicos está a cargo del Poder Ejecutivo a través de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM y de los Ministerios en los asuntos de sus competencias (Art. 119 de la Constitución Política). Por su parte, la calidad de los servicios públicos tienen reconocimiento legal de acuerdo al Artículo 4 de la Ley 27658 "Ley Marco

de Modernización de la Gestión del Estado", publicada el 30 de enero de 2002 el cual establece que el proceso de modernización de la gestión pública del Estado comprende la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, con la finalidad de lograr una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

En ese sentido, entre las principales acciones que coadyuvan a una efectiva calidad de los servicios públicos está la obtención de una mayor eficiencia en la utilización de los recursos del Estado, eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones entre sectores y entidades o entre funcionarios y servidores, Artículo 5 de la Ley 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado" (Document, 2015).

Según las bases del Premio Nacional a la Calidad 2015, en la descripción del Modelo Excelencia en la Gestión, la excelencia orientada al cliente es uno de los valores o conceptos fundamentales. Se entiende que los ciudadanos conforman un grupo de clientes de las organizaciones públicas. En tal sentido, se puede afirmar que para afrontar el juicio de los ciudadanos en relación al desempeño de las organizaciones y la calidad de los servicios que prestan, es necesario tener en cuenta todas las características de los servicios y modos de acceso y apoyo que agregan valor a los ciudadanos. La prestación de los servicios tiene componentes tanto presentes como futuros: entender los deseos actuales y anticipar los deseos futuros de los ciudadanos actuales y potenciales. Por ello, brindar el servicio, significa mucho más que reducir errores y defectos, hacer simplemente lo especificado o reducir quejas. Se trata entonces de abordar no sólo las características del servicio que cumplen

con los requisitos básicos del ciudadano, sino también aquellas características que diferencian a los servicios de la oferta de otras instituciones similares.

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad – SGC en una entidad pública como el MIDIS – Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social es un reflejo del compromiso vinculado a la mejora continua al servicio del ciudadano y proporciona un marco institucional que facilita la labor de cierre de brechas sociales en el país; permitiendo además, aumentar y optimizar los resultados del MIDIS a través de la consecución de niveles superiores de satisfacción de sus usuarios, en ese sentido el MIDIS optó por la implementación de este estándar internacional.

Según las experiencias, para evaluar el estándar de calidad del Ministerio, se desplegaron comunicaciones periódicas con el personal de la institución, el equipo de la Oficina de Modernización de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización lideró un trabajo conjunto desarrollado por las oficinas del MIDIS. Para esto, se realizaron actividades de sensibilización y formación del personal. Luego se identificaron los procesos claves, los procesos estratégicos y de apoyo que formaría parte del alcance del SGC, sobre la base del Mapa de Procesos de la institución. Una vez desarrolladas las actividades descritas, se realizó el examen de auditoría para evaluar el estándar de calidad del Ministerio.

Es así que, en el mes de noviembre del año 2018, se logró realizar de manera satisfactoria el proceso de auditoría externa cuyo resultado ha sido recibir la Certificación del ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad, para los procesos y servicios que proporcionan mejores condiciones de vida a la

población nacional. Este compromiso con la calidad se mantiene de forma constante, disponiendo la participación e involucramiento de todo el personal para desarrollar sus funciones en base a la mejora continua.

2.2.3. Modelos de Medición de la Calidad de Servicio

Torres y Vásquez (2015) establece que el modelo SERVPERF surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. Este utiliza una escala similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso. Esto lo justifica señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas.

Cronin y Taylor (2004) también establece que el Modelo Jerárquico Multidimensional se basa en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y, al final, los combinan para llegar a su percepción global. A través de su investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la percepción se define por dimensiones y, a su vez, éstas en subdimensiones.

Considerando los modelos de evaluación de calidad de servicio revisados, se ha elaborado una clasificación atendiendo a cinco (5) criterios, tales como: 1) escuela, nórdica o norteamericana; 2) aplicación del modelo: general o especializado; 3) tipo de indicadores utilizados: internos (objetivos), externos (subjetivos) o mixtos; 4) ajuste al paradigma de la desconfirmación: uso de expectativas y percepciones, uso de solo percepciones; 5) dimensionalidad de su estructura: multidimensionales, unidimensionales. En la literatura revisada, no se ha encontrado una clasificación similar que resuma y permita comparar los modelos de evaluación de calidad de servicio atendiendo características esenciales de dichos modelos. Respecto a la aplicación de modelos de evaluación, se observa la tendencia a usar modelos de la escuela norteamericana, especializados de acuerdo al tipo de servicio, con uso de indicadores externos, multidimensionales, considerando principalmente las percepciones del cliente. Como caso particular se encuentra que el SERVQUAL es el modelo más utilizado y cuestionado en la literatura, siendo un referente para los estudios sobre calidad del servicio (Villalba, 2013).

2.2.4. Dimensión de la Calidad en el Servicio

Oliva (2005) Las organizaciones que proveen servicios requieren conocer cuáles son aquellos elementos que son importantes para sus usuarios (internos y externos). Se Podría decir que la calidad en el servicio, el precio o bien la calidad de los productos. Las publicaciones indican que podemos visualizar un servicio de calidad a través de 5 dimensiones. En otras palabras, si las organizaciones como proveedores logran un buen desempeño en estas

dimensiones, los usuarios entregarán su confianza y lealtad. ¿La razón? Porque estarán recibiendo un servicio de excelencia.

- a) **Confiabilidad:** Consiste en respetar lo prometido al cliente, así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.
- b) **Comprensión:** Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual.
- c) **Capacidad de Respuesta:** Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas.
- d) **Competencia:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.
- e) **Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.
- f) **Credibilidad:** Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del

producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.

- g)** Cortesía: Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.
- h)** Tangibilidad: Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio.
- i)** Empatía: La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.
- j)** Responsabilidad: Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

2.2.5. Satisfacción del Usuario

La satisfacción del cliente es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario", que la define como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción,

pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor (Fernández, 2015).

Collazos (2008). Señalan que la satisfacción de los clientes, es el elemento más importante de la gestión de la calidad y base del éxito de la empresa.

Quien además nombra algunas experiencias como datos estadísticos:

- Sólo el 4% de todos los clientes con problemas se quejan.
- En promedio una persona con un problema se lo comunica habitualmente a otras 9 personas.
- El costo de conseguir un cliente nuevo es generalmente de 5 a 7 veces más que el de mantener los clientes actuales.
- El costo de contratar y formar un empleado nuevo es hasta 10 veces más grande que el de mantener a los actuales.

Además, producto de diversas investigaciones realizadas por la American Marketing Association, llegó a las siguientes conclusiones:

- Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes.
- Por cada queja, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja.

Loli *et al* (2013) en su publicación “La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana”. Manifiesta que

la correlación entre la satisfacción y los componentes de la calidad producto/servicio, indica que cuanto mayor satisfacción tiene el cliente su opinión es mayor o más favorables respecto de la calidad del servicio que recibe, el precio que tiene el producto o servicio, el ambiente de la organización, la cortesía, la confiabilidad y la puntualidad con que atienden sus trabajadores, así como el conocimiento, las habilidades y la experiencia con que actúan los trabajadores de la organización. En cambio, no existe relación de la satisfacción del cliente con la sinceridad con que actúan los trabajadores, lo que puede estar indicando que perciben como un “riesgo” creer que los trabajadores en las organizaciones sean del todo sinceros.

No encontró asociación entre la calidad del producto/servicio con ninguna de las variables sociales, demográficas y organizacionales consideradas (estado civil, género, edad, grado de instrucción, estatus ocupacional, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia), probablemente debido a que estas variables son independientes a la percepción que pueden tener sobre la calidad del producto/servicio.

El análisis entre la satisfacción de los clientes respecto de la calidad del producto/servicio con las variables demográficas muestra que hay asociación moderada solo con la variable género; y no encontramos el mismo comportamiento respecto del grado de instrucción, estatus ocupacional, la edad, estado civil, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia, probablemente debido a que estas variables son también independientes a la

percepción que pueden tener los clientes sobre la calidad del producto/servicio.

La correlación entre la satisfacción y los componentes de la calidad producto/servicio, indica que cuanto mayor satisfacción tiene el cliente su opinión es mayor o más favorable respecto de la calidad del servicio que recibe, el precio que tiene el producto o servicio, el ambiente de la organización, la cortesía, la confiabilidad y la puntualidad con que atienden sus trabajadores, así como el conocimiento, las habilidades y la experiencia con que actúan los trabajadores de la organización. En cambio, no existe relación de la satisfacción del cliente con la sinceridad con que actúan los trabajadores, lo que puede estar indicando que perciben como un “riesgo” creer que los trabajadores en las organizaciones sean del todo sinceros.

Dimensiones de Satisfacción de Usuario

Fernández (2015) formula una primera ley de los servicios, que trata de analizar cualquier área de una organización y cualquier modelo de éxito: “Satisfacción = Percepción – Expectativas”, fortalecido en la Confianza y todo un entramado de consideraciones que la hacen extremadamente atractiva y valiosa.

a) Perspectiva

Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una organización cumplen o superan las expectativas del usuario. La satisfacción del usuario está íntimamente ligada a lo que en las organizaciones se llama “valor”. En esta sencilla definición ya podemos

observar cómo se vincula la satisfacción a la superación de las expectativas. No menciona expresamente la percepción del cliente, pero va implícita la comparación entre lo esperado y lo percibido. Una de las peculiaridades o características de la “Satisfacción del cliente” es la “*subjetividad*”. Es decir, lo que satisface a un usuario concreto, puede que no satisfaga a otro, y lo que te satisface hoy, puede que no te satisfaga mañana. Incluso puede que dependa de tu estado de ánimo. Lo que te satisface en un estado de ánimo bueno. De ahí la complejidad de esta componente de la fórmula.

La percepción es subjetiva, es decir, depende de la persona que está percibiendo y de muchos factores como pueden ser: estado de ánimo del cliente, grado de estrés del cliente, grado de necesidad del cliente, tiempo del que dispone el cliente para realizar la experiencia, etc. Una percepción presente se transforma en una expectativa para futuras ocasiones. En el próximo apartado donde analizaremos las expectativas podremos observar cómo una de las vías de tener expectativas es precisamente a través de experiencias anteriores con el producto, el servicio, la experiencia, tanto de una marca concreta como de la competencia o del sector en el que nos encontremos.

Desde el punto de vista de organizacional, cuando intentamos analizar esta componente de nuestra “sencilla” fórmula, los directivos se encuentran ante un bosque de complejidades debido a las características antes mencionadas. Las organizaciones intentan ofrecer a sus usuarios una buena percepción de sus productos, servicios y experiencias. En este

sentido, y dado que la percepción es a través de los sentidos, tratan de cuidar todos los aspectos derivados de los sentidos.

b) Expectativa

Analizando este componente de la fórmula vale la pena entender el significado de Expectativas como esperanza de realizar o conseguir algo; posibilidad razonable de que algo suceda; expectativas desde el punto de vista organizacional y del usuario (cliente, compradores, consumidores) viene a ser la esperanza de realizar o conseguir algo de los productos, servicios o experiencias.

La generación de las expectativas dependerá de la publicidad y acciones de imagen que las organizaciones realizan, a través de anuncios, promociones, publicidad en diferentes medios que generan en sus potenciales clientes unas expectativas. El precio de un producto o servicio también está creando unas expectativas en los usuarios. Lógicamente los usuarios esperarán mucho más de un reloj de marca reconocida de lujo con un elevado precio, que de un reloj de marca no conocida y básica.

El llamado así “boca a oreja” o los comentarios que nos hacen amigos o personas cercanas. Por ejemplo, un amigo que le comenta a otro: ¿has visto esa película? Es buenísima y te la recomiendo. Las redes sociales y los foros de opinión: Las redes sociales o comentarios en los foros de opinión o en webs como “trip advisor” hacen que se compartan opiniones que influyen de alguna manera en la generación de expectativas. El

propio sector afín al del producto o servicio que ofrecemos también genera expectativas por las comparativas que se pueden establecer.

Las Percepciones o Experiencias anteriores con ese producto o servicio son también generadoras de expectativas. Esto es curioso, porque volviendo a nuestra fórmula, cuando nuestros usuarios ya han tenido varias percepciones sobre nuestros productos, servicios o experiencias, entonces el grado de expectativas es ya bastante alto y es cada vez más difícil conseguir la satisfacción.

Las expectativas tienen varias características, son previas a la experiencia, son inevitables puesto que todos tendemos a “imaginarnos” cómo será nuestra experiencia con un producto y/o servicio, son subjetivas, dependen de la persona, y no sólo de la persona, sino que también de los estados de ánimo, de las experiencias previas, del nivel de exigencia de cada uno, etc. No tienen por qué ser reales: pueden ser imaginarias basadas en productos, servicios o experiencias similares o en comentarios de otras personas que nos puedan llevar a tener unas expectativas imaginarias.

c) Confianza

La confianza del usuario es un tipo de indicador de naturaleza económica útil a la hora de estudiar y prever el comportamiento de los individuos de un sistema económico en términos de consumo. Es decir, permite averiguar la percepción que el sector privado tiene de la economía en una organización y de un país.

A grandes rasgos, el motivo por el que estudiar el comportamiento de los agentes económicos (individuos, organizaciones) responde a la necesidad de conocer su impresión u opinión sobre el funcionamiento del sistema y cómo encuentran su propia situación desde el punto de vista económico.

Un detalle importante de este tipo de indicadores es que cada lugar cuenta con su propio sistema de medición, no existiendo una modalidad única. Hay unos ejemplos más extendidos como el estadounidense Índice de Confianza del Consumidor de la Conference Board o el creado por la Comisión Europea por medio del Eurostat. En España existe el Indicador de Confianza de los Consumidores (ICC) que desarrolla el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) desde 2004.

Dependiendo del nivel de optimismo o pesimismo que se refleja en este tipo de indicadores o medidores es posible estudiar conceptos como el consumo de bienes y servicios y su efecto en la producción de una organización o país. Por tanto, este tipo de estudios sirven para intentar prever el gasto que las personas de un territorio piensan realizar teniendo en cuenta el modo en el que ven su entorno económico.

Según lo anterior, el indicador de confianza del usuario analiza el consumo de los individuos (que ven posibilidades en su vida cotidiana para ello, visión positiva de la economía) o su ahorro (en el caso de que prefieran esperar a mejores tiempos para gastar su dinero, visión negativa de la economía).

2.2.6. Técnicas de Variables Instrumentales

La técnica de variable instrumental tiene un amplio antecedente en la literatura sobre econometría teórica y aplicaciones empíricas. Señalan que el término "variable instrumental" ha sido generalmente atribuido a Olav Reiersol (1945); y fue utilizado por primera vez para corregir estimaciones con modelos de ecuaciones estructurales por Fisher (1918,1925) Neyman (1923) y Wright (1928) (Angrist, Imbens, y Rubin, 1996).

En el campo de ecuaciones estructurales Theil (1965) hizo una importante contribución con la creación del método de mínimos cuadrados en dos etapas (Two-Stage Least Squares TSLS). Este avance abrió el camino a la corrección de regresares endógenos a través de variables instrumentales, y es considerado como un aporte fundamental en la solución de sesgos en ecuaciones simultáneas. Wald (1940) desarrolló un método (fitting straight lines) para corregir el problema de error de medición en las variables.

Durbin (1945), aplicó las IV para la solución del sesgo por variable omitida, ampliando su campo de acción; y además, demostró que el método de Wald, era en realidad una aplicación de variable instrumental (Angrist et al, 1996).

2.3. Definición de Términos

2.3.1. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – PNAEQW adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS del gobierno de Perú, tiene como finalidad brindar un servicio de calidad cumpliendo los siguientes objetivos: Garantizar el servicio alimentario durante todos los días

del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven; Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa. (Villar, 2018).

Misión del PNAEQW

Qali Warma es un programa del MIDIS que brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, y de secundaria de las poblaciones indígenas de la Amazonía peruana, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.

Visión del PNAEQW

Qali Warma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local.

Objetivos del PNAEQW

- Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven.
- Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia.
- Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa.

Figura N° 1: Modelo de Cogestión del PNAE Qali Warma



2.3.1.1. Modelo de cogestión

El modelo de cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma para la atención del servicio alimentaria está basada en un mecanismo que involucra la cooperación y participación articulada entre la sociedad civil y sectores público y privado, a efectos de proveer un servicio de calidad a los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación.

El proceso para la atención del servicio alimentario comprende las siguientes fases: Planificación del Menú Escolar, Proceso de Compra y Gestión del

Servicio Alimentario. El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma está encargado de supervisar y brindar asistencia técnica permanente durante las fases que comprende el proceso de atención del servicio alimentario mediante el modelo de cogestión.

2.3.1.2. Comités de Alimentación Escolar – CAE

Los CAE son espacios de participación representativa de los docentes, padres de familia y comunidad educativa en general, quienes son reconocidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario. Están conformados como mínimo por tres integrantes (el director y dos padres de familia de la institución pública) y como máximo por cinco integrantes.

a) **Presidente (01)**, es el director de la institución educativa ejerce la presidencia del CAE; sin embargo, existen las siguientes salvedades: En instituciones educativas donde se brinde el servicio educativo en dos o más niveles, el director puede delegar sus funciones por nivel educativo al subdirector, según corresponda. En el caso del Programa No Estandarizado de Educación Inicial (PRONOEI), el rol presidente del CAE es asumido por el docente coordinador, o a quien delegue formalmente. En las instituciones educativas con Formas de Atención Diversificada (FAD) y secundaria tutorial, el rol del presidente del CAE lo asume el coordinador del Núcleo Educativo.

b) **Secretario (01)**, es un representante de los docentes o personal administrativo del nivel educativo inicial, primario y secundario de la institución educativa, según corresponda, tomando en cuenta lo

siguiente: En el caso de las instituciones educativas unidocentes o PRONOEI es asumido por un padre de familia o a quien delegue formalmente el director, el coordinador o profesor responsable de la institución educativa. En el caso de secundaria con residencia estudiantil, lo asume el coordinador de la residencia o la o el responsable de la residencia. En el caso de secundaria tutorial, este rol es asumido por el gestor comunitario.

- c) **Vocales (03)**, Representantes de padres de familia de la institución educativa o Programa No Estandarizado de Educación Inicial (PRONOEI), según corresponda, elegibles entre las siguientes opciones: Integrantes del Consejo Educativo Institucional (CONEI). Integrantes de la Asociación de Padres de Familia (APAFA) o la Asociación de los Centros de Rurales de Formación en Alternancia (CRFA). Padres de familia elegidos entre los representantes de los comités de aula; en el caso de secundaria en alternancia será un familiar. Personal de cocina o responsable de recepción elegido o designado por la comunidad educativa en una reunión de padres de familia.

En aquellos casos en que la institución educativa pública cuente con un Consejo Educativo Institucional (CONEI) constituido, los miembros del CAE deben ser representantes que ya participen en dicha instancia. De no ser el caso, los representantes deberán ser elegidos por la Asociación de Padres de Familia (APAFA) o comités de aula. En las instituciones educativas con Formas de Atención Diversificada (FAD) de la secundaria alternancia, los representantes pueden ser de la Asociación de los Centros de Rurales de Formación en Alternancia (CRFA).

2.3.1.3. Usuarios del PNAEQW

Nuestros usuarios son niños y niñas a partir del nivel inicial (3 años), nivel primaria de las instituciones públicas y se amplía la atención con la modificación del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS por el Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS, dictando medida para la determinación de la clasificación socioeconómica con criterio geográfico.

En dicha norma se indica que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de forma progresiva, atenderá a los escolares del nivel de educación secundaria de las instituciones educativas públicas localizadas en los pueblos indígenas ubicadas en la Amazonía Peruana, comprendidas en la Base de Datos Oficial de Pueblos Indígenas, listados en la Resolución Ministerial N° 321-2014-MC, del Ministerio de Cultura o la que lo reemplace o actualice.

Posteriormente, mediante la Octogésima Séptima Disposición Complementaria final de la Ley N° 30693, Ley de Presupuesto para el año fiscal 2018, se dispone la atención progresiva del servicio alimentario a los escolares del nivel de educación secundaria de la modalidad jornada escolar completa (JEC); y mediante Decreto Supremo N° 006-2018-MIDIS de fecha 14 de diciembre del 2018, incorpora dentro de su ámbito de cobertura la prestación del Servicio Alimentario a los escolares de las instituciones educativas bajo las Formas de Atención Diversificada – FAD y/o Modelos de Servicios Educativos.

Tabla N° 01: Número de IIEE y usuarios atendidos por el PNAEQW

Cobertura de atención	N° IIEE	N° Usuarios
Nacional	64,541	4,008,583
Ancash	2,020	171,219
Huaraz Provincia	363	20,220
Huaraz Distrito	62	6,711

Fuente: RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 369-2019-MIDIS/PANEQW-DE

2.3.2. Calidad de Servicio

Fernández, (2015) nos dice que la calidad siempre ha indagado como optimizar el medio en cual estamos inmersos, asimismo nos dice que ha surgido da través del tiempo, es fundamental en los negocios y a la vez es el que determina el éxito de las organizaciones, puesto que si la empresa ofrece una calidad de servicio tendrá una cartera de clientes satisfechos con una buena imagen de la misma permaneciendo en el tiempo, así fue el caso del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA), no tuvo mucho éxito debido a un sin número de problemas relacionados con la calidad de servicio que desapareció y fue reemplazada por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de la misma forma si este programa no llega a tener una impacto en la sociedad correrá la misma suerte.

2.3.3. Satisfacción de las Instituciones Educativas

Peresson (2007) La satisfacción del usuario es un término que se utiliza con frecuencia las ventas y percepciones de organizaciones. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una organización cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del usuario se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de usuarios, cuyo

reporte de sus experiencias con una organización, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida.

En el pasado muchas organizaciones públicas prestaban poca atención a la calidad del servicio o carecían de sensibilidad hacia los usuarios, en este caso los ciudadanos, no obstante, esto ha cambiado en el entendido que el sector público debe ser más eficiente, buscando resultados positivos en su gestión. La Atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a las Instituciones Educativas beneficiarias del distrito de HUARAZ va a depender de la implementación de la calidad de servicio que brinda en la alimentación escolar donde intervienen las IIEE a través de sus CAE – Comités de Alimentación Escolar bajo el modelo de cogestión.

2.3.4. Glosario de términos

CAE : Comité de Alimentación Escolar

CC : Comité de Compra

FAO : Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura

IIEE : Institución Educativa

INEI : Instituto Nacional de Estadística e Informática

PAE : Programa de Alimentación Escolar

WFP : Programa Mundial de Alimentos

PNAEQW: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

MIDIS : Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú

UT : Unidad Territorial.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Para Hernández y Baptista (2014). El diseño de la investigación es de tipo no experimental de corte transversal y correlacional, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio; su propósito es “...*describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede*” (p. 151).

El tipo de investigación aplicado es no experimental el cual se recomienda cuando no hay manipulación de los datos de las variables de estudio. El presente trabajo es una investigación tipo cuantitativo, por cuanto todos los aspectos son teorizados, sin embargo, sus alcances son prácticos en la medida que las Instituciones Educativas involucradas en la investigación y el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a través de la Unidad Territorial Ancash1 tomen en consideración las recomendaciones plateadas, además de tomar en cuenta como un instrumento para lograr las metas y objetivos.

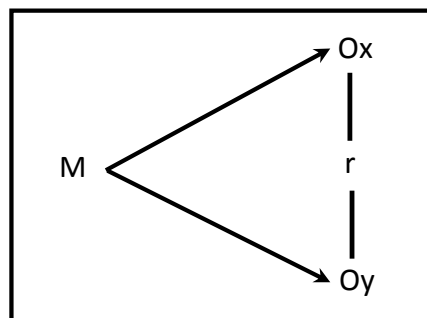
La investigación realizada es del nivel descriptivo correlacional, por cuanto se describe el proceso, procedimientos, criterios y políticas del Servicio Alimentario en las Instituciones Educativas publicas usuarias del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma - Unidad Territorial Ancash1 y luego se explica la forma como relaciona, entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Diseño de Investigación

El diseño que se aplicó es el No Experimental, Transeccional o transversal; el diseño No Experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables. En este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Según, Hernández *et al* (2014). “Afirman que los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Por lo que el diseño de investigación Transeccional o transversal consiste en la recolección de datos en un momento dado. Su propósito es describir las variables y analizar su influencia e interrelación en un momento dado.

Esquema del diseño de análisis.



Donde:

M : Muestra del estudio

O_x : Calidad de servicio

O_y : Satisfacción de las II.EE.

R : Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de las II.EE.

3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico

Población

La población considerada para el presente estudio de investigación estuvo conformada por las 62 Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, usuarias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, quienes estuvieron en la capacidad de responder a las preguntas de los cuestionarios que se formuló respecto a la calidad de servicio y satisfacción, que son las variables en estudio de la presente investigación.

Muestra

La muestra es la proporción representativa de la población, consta de las características más comunes y relevantes que presenta la población en estudio, pero en su conjunto y selección se tuvo en consideración los criterios para la aplicación y recolección de la información:

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

Dónde:

N: Tamaño de la población

1- α : Nivel de confianza = 95% → Z = 1.96

E: Error de estimación = 0.05

n: Tamaño de muestra obtenida

q: Probabilidad de error = 0.5

p: Probabilidad de acierto = 0.5 (Dónde p refleja la estimación del valor que se busca evaluar con la investigación; acorde al presente estudio sobre la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las II.EE. del distrito de Huaraz, está referido que el 50% de ellos tienen una percepción de estar satisfechos con dicho servicio.

Reemplazando valores en formula:

$$n = \frac{0.5 * 0.5 * 1.96^2 * 62}{0.05^2(62 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 53$$

Se obtuvo una muestra de 53 Instituciones Educativas del distrito de Huaraz.

Criterios de inclusión

- Instituciones Educativas del distrito de Huaraz que cuentan con el servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- La Institución Educativa que desea participar voluntariamente ser parte de la muestra.

Criterios de exclusión

- Instituciones Educativas que no se encuentre registrada dentro del distrito de Huaraz que cuentan con el servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- La Institución Educativa que no desea participar voluntariamente ser parte de la muestra.

Muestreo

Como lo manifiesta Hernández *et. al* (2014) el muestreo de tipo probabilístico es una estrategia para seleccionar la muestra mediante un procedimiento estadístico que brinda a todos los elementos de la población iguales posibilidades de selección para formar parte de la investigación”. (p. 127). Según esta concepción en esta investigación el tipo de muestreo utilizado se basa en la automatización estadística realizada mediante la fórmula para muestras finitas, estipulando de esta manera la cantidad de Instituciones Educativas que es necesario examinar en este estudio.

Para elegir a las Instituciones Educativas, que fueron motivo de observación, se realizó de forma aleatoria simple, por lo que se entregaron los cuestionarios de ambas variables a los representantes de los Comités de Alimentación Escolar de cada Institución Educativa seleccionada aleatoriamente.

3.3. Instrumentos de recolección de la información

3.3.1. Técnicas de recopilación de datos

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

Encuestas.- Para recoger los datos directamente de cada miembro representante en cada Institución Educativa seleccionada aleatoriamente del distrito de Huaraz, a fin de obtener la percepción sobre la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y el nivel de satisfacción que se tendría de dicho servicio.

Instrumentos de recopilación de datos

Según Baena, P. (2017), los instrumentos son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito.

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, instrumento exploratorio y en escalas para su análisis con técnicas cuantitativas; la cual nos permitió conocer las opiniones de los representantes de las Instituciones Educativas, respecto a la satisfacción de la calidad de servicio que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Cuestionarios

A. El cuestionario sobre la variable calidad de servicio:

El objetivo del cuestionario fue describir las características de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de las Instituciones Educativas - Usuarios, del distrito de Huaraz 2020. El cuestionario contiene 22 preguntas con 5 alternativas de respuesta de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Así mismo, el cuestionario está clasificado por 5 dimensiones, tales como: bienes tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y seguridad.

B. El cuestionario sobre la variable Satisfacción de las I.EE:

El objetivo del cuestionario fue describir las características de la Satisfacción de las I.EE que brinda el PNAE Qali Warma a las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz 2020. El cuestionario

contiene 14 preguntas con 5 alternativas de respuesta de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Así mismo, el cuestionario está clasificado por 4 dimensiones, tales como: organización, servicio que brinda el programa, adquisición de alimentos, relación con las Instituciones Educativas.

3.3.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez de los instrumentos

Para Hernández, et al (2014), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende evaluar” (p. 201).

Validación por expertos: Los cuestionarios sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuarios, fueron evaluados por un grupo de jueces o expertos, integrado por maestros y/o doctores; quienes informaron acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio.

Confiabilidad de los instrumentos

Según Hernández *et al* (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios, respecto a la Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuarios; se utilizaron el análisis estadístico de fiabilidad, a través del coeficiente del Alfa de Cronbach, para corroborar que los instrumentos son confiables y coherentes; usando el software estadístico SPSS versión 25.0

Tabla N° 02. Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente. – Ruiz B. Carlos (2007)

3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información

Procesamiento de la información

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

Una vez finalizada la fase de recogida de información, se procedió a la codificación de variables y su tabulación en la hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, todos los datos captados en los cuestionarios considerados válidos (consistencia y sin omisiones) para lo cual se usaron los siguientes programas informáticos.

- Ingreso de la información: Excel de Microsoft Office 2016
- Procesamiento de datos: SPSS v. 25

Análisis descriptivo

Para el análisis de los datos de las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario, se desarrollaron una base de datos en la hoja de cálculo de Excel 2016, después de aplicarse los instrumentos a los representantes de cada Institución Educativa del distrito de Huaraz, para sus respectivas codificaciones:

- Tabulación estadística: Agrupación de los datos en tablas estadísticas con el formato APA, así como las figuras correspondientes, para sus respectivas interpretaciones. Utilizando para ambas variables el modelo SERVQUAL y adicionando programas como Microsoft Excel y SPSS.
- En el tratamiento de la información se utilizó el análisis univariado, mediante la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas, para describir cada una de las variables de estudio.
- Así mismo, se elaboraron tablas de contingencia, las cuales se utilizaron para el análisis de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción.

Análisis inferencial

- Una vez realizada el análisis descriptivo con cada una y ambas variables, se desarrolló la contrastación de las hipótesis planteadas, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, técnica usada para variables cualitativas ordinal. Todo ello se pudo realizar con el apoyo del software estadístico SPSS v. 25 y el Excel.

Donde el estadístico de prueba, Rho (ρ) de Spearman tiene la siguiente expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n^3 - n}$$

Donde:

d_i^2 ; es el cuadrado de la diferencia entre el rango de la percepción por el sujeto i en las dos variables objeto de análisis.

n ; Número de las diferencias entre las parejas de datos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

a. Determinación de los niveles de calidad de servicio

Tabla N° 03: Niveles de calidad de servicio

Nivel	fi	%
Baja	12	19,7
Regular	32	52,5
Alta	17	27,9
Total	61	100,0

Fuente. – Procesamiento de datos del cuestionario

En esta tabla se observa que el 52,5% de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, perciben una *regular* calidad de servicio que brinda el Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma; seguido de un 27,9%, quienes indicaron que la calidad de servicio es alta y solo el 19,7% lo calificaron de baja calidad.

b. Determinación de los niveles de satisfacción de los usuarios

Tabla N° 04: Niveles de satisfacción de los usuarios

Nivel	fi	%
Baja	13	21,3
Regular	31	50,8
Alta	17	27,9
Total	61	100,0

Fuente. – Procesamiento de datos del cuestionario

Se observa que de todas las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, consideradas en nuestra muestra, el 50,8% indicaron que el nivel de satisfacción que tienen respecto al Programa Nacional de Alimentación Qali Warma es regular; mientras que el 27,9% de estas instituciones manifestaron que perciben una alta satisfacción y el 21,3% manifiestan una baja satisfacción con dicho programa.

4.2. Prueba de hipótesis

- a) **Hipótesis General:** La calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020

Hipótesis estadísticas:

Ho: La calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

H₁: La calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

Tabla N° 05: Matriz del grado de correlación e interpretación del coeficiente Rho de Spearman

Grado de correlación	Interpretación
De 0,00 a 0,19	Muy baja correlación
De 0,20 a 0,39	Baja correlación
De 0,40 a 0,59	Moderada correlación
De 0,60 a 0,79	Buena correlación
De 0,80 a 1,00	Muy buena correlación

Tabla N° 06: Tabla de contingencia de la calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios

			Nivel de satisfacción			
			BAJA	REGULAR	ALTA	Total
Nivel de calidad	BAJA	Recuento	10	2	0	12
		% del total	16.4%	3.3%	0.0%	19.7%
	REGULAR	Recuento	3	25	4	32
		% del total	4.9%	41.0%	6.6%	52.5%
	ALTA	Recuento	0	4	13	17
		% del total	0.0%	6.6%	21.3%	27.9%
Total	Recuento		13	31	17	61
	% del total		21.3%	50.8%	27.9%	100.0%

Fuente. – Procesamiento de datos en el SPSS v.25

En la tabla se aprecia que de todas las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz (50,8%), que manifestaron tener un nivel regular en la satisfacción del servicio que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma; es debido a que perciben que la calidad de dicho servicio también es regular (41,0%)

Haciendo uso del software estadístico SPSS v.25; los resultados de las pruebas estadísticas fueron:

Tabla N° 07: Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
			Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,876**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	61	61

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

A través del análisis correlacional se evidencia una clara relación e influencia de la *calidad de servicio* por parte del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la *satisfacción* de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, esto se debe a que el valor de p-value resultó ser igual a 0,000 menor al valor del $\alpha=0.05$; lo que implica que la prueba es significativa y por lo tanto, se debe de rechazar H_0 y tomando como cierto la hipótesis alternativa. Así mismo, el grado de relación (0,876) entre ambas variables es directa y muy buena. Por lo tanto, la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz.

b) Hipótesis Específica 1

Hipótesis estadísticas:

H_0 : Los elementos tangibles de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no influyen positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

H₁: Los elementos tangibles de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influyen positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

Tabla N° 08: Relación de los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
			Elementos tangibles	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	0,670**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	61	61

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

Con el análisis correlacional se evidencia una clara influencia de la dimensión *elementos tangibles* de la calidad de servicio por parte del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en la satisfacción de las Instituciones Educativas, esto se debe a que el valor de p-value resultó ser igual a 0,000 menor al valor del $\alpha=0.05$; lo que implica que la prueba es significativa y por lo tanto, se debe de rechazar Ho y tomar como cierto la hipótesis alternativa, con un grado de relación igual a 0,670 entre ellas, lo que es buena. Por lo que los elementos tangibles de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar influyen positivamente en la satisfacción de dichas Instituciones Educativas.

c) **Hipótesis Específica 2**

Hipótesis estadísticas:

Ho: La capacidad de respuesta de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

H₁: La capacidad de respuesta de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

Tabla N° 09: Relación de la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
		Capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios	
Rho de	Capacidad de	Coefficiente de correlación	1,000	0,688**
Spearman	respuesta	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	61	61

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

En el análisis correlacional existe una clara evidencia acerca de la influencia de la dimensión *capacidad de respuesta* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma respecto a la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, esto es al resultado del valor p-value igual a 0,000, valor menor al $\alpha=0.05$; lo que

nos indica que esta prueba es significativa y por lo tanto, debemos de rechazar la hipótesis nula y tomar como cierto la hipótesis alternativa. Por lo que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar tiene una buena ($\rho=0.688$) y positiva influencia en la satisfacción de dichas Instituciones Educativas.

d) Hipótesis Específica 3

Hipótesis estadísticas:

Ho: La fiabilidad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

H₁: La fiabilidad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

Tabla N° 10: Relación de la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Correlaciones			
		Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios
Rho de	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
Spearma		Sig. (bilateral)	.000
n		N	61

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

A través del análisis correlacional existe una clara evidencia acerca de la influencia de la dimensión *fiabilidad* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma respecto a la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, esto es al resultado del valor p-value igual a 0,000, valor menor al $\alpha=0.05$; lo que nos indica que esta prueba es significativa y por lo tanto, debemos de rechazar la hipótesis nula y tomar como cierto la hipótesis alternativa. Por lo que la fiabilidad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar tiene una muy buena ($\rho=0.856$) y positiva influencia en la satisfacción de dichas Instituciones Educativas.

e) Hipótesis Específica 4

Hipótesis estadísticas:

Ho: La empatía de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

H₁: La empatía de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

Tabla N° 11: Relación de la empatía de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Correlaciones			
		Empatía	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	61

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

De acuerdo al análisis correlacional, se aprecia la existencia de la influencia de la dimensión *empatía* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma respecto a la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, esto se debe a los resultados del valor p-value = 0,000, menor al $\alpha=0.05$; lo que nos indica que esta prueba resultó ser significativa y por lo tanto, debemos de rechazar la hipótesis nula y tomar como cierto la hipótesis alternativa. En conclusión, la empatía de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar tiene una muy buena ($\rho=0.811$) y positiva influencia en la satisfacción de dichas Instituciones Educativas.

f) Hipótesis Específica 5

Hipótesis estadísticas:

Ho: La seguridad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

H₁: La seguridad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.

Nivel de significancia: $\alpha=0.05$

Tabla N° 12: Relación de la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

Correlaciones				
		Seguridad		Satisfacción de los usuarios
Rho de	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	0,831**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	61	61

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

De acuerdo al análisis correlacional, se aprecia la existencia de la influencia de la dimensión *seguridad* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma respecto a la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, esto se

debe a los resultados del valor p-value = 0,000, menor al $\alpha=0.05$; lo que nos indica que esta prueba resultó ser significativa y por lo tanto, debemos de rechazar la hipótesis nula y tomar como cierto la hipótesis alternativa. En conclusión, la dimensión seguridad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar tiene una muy buena ($p=0.831$) y positiva influencia en la satisfacción de dichas Instituciones Educativas.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación determina el nivel de satisfacción de los usuarios de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz frente al programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y, verificar si cumple con la calidad de servicio que brinda.

Referente al objetivo general que busca determinar la correlación entre la *calidad de servicio* percibida y la *satisfacción* del usuario del programa Qali Warma, se encontró que más del 50% de las instituciones educativas del distrito de Huaraz se encuentran regularmente *satisfechos* (50.8%) con la regular *calidad de servicio* (52,5%) del programa, asimismo un 27.9% están altamente satisfechos con la calidad de servicio del programa y, solamente alrededor de un 20% no están satisfechos con la calidad del programa. Existiendo una muy buena correlación entre la *calidad del servicio* (Rho de Spearman 1.000) y la *satisfacción* de los usuarios (Rho de Spearman 0.876) con una significación bilateral $p\text{-value}=0.000$ menor al valor del $\alpha=0.05$, que indica que la prueba es significativa y rechaza la H_0 y aceptando la H_1 . Esto significa que el PNAE Qali Warma en Huaraz si está contribuyendo en la articulación, dentro del MIDIS, al desarrollo progresivo de un sistema de protección para los escolares beneficiarios del programa, como lo manifiesta el Programa Mundial de Alimentos (2018) cuando señala que la alimentación escolar es considerada, cada vez más, un componente clave de los sistemas nacionales de protección social, así como un instrumento para concretizar los derechos a la alimentación y la educación.

Nuestros resultados difieren de la investigación que realizó la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas – JUNAEB. Clio Dinámica Asesorías, Consultoría e Ingeniería Limitada (2017) que en su trabajo *“Estudio evaluación de la satisfacción de los usuarios del Programa de Alimentación Escolar – PAE”* realizado en Chile el 2017, que obtuvo los siguientes resultados; en cuanto al nivel de satisfacción alcanzado por el PAE para el año 2016 en educación básica fue de 66%. Por otro lado, en el caso de los estudiantes de enseñanza media, los niveles de satisfacción fueron de 72,3%, indicador que se sitúa 6,3 puntos porcentuales aproximadamente respecto al anterior. En términos generales, es posible indicar que existieron dos dimensiones antagónicas que equilibraron los niveles alcanzados y que se replican tanto en el segundo ciclo básico como en el ciclo medio. Considerando los resultados, es posible indicar que el PAE constituye un Programa muy valorado en el entorno estudiantil.

Asimismo, Niño, Gamboa & Serrano (2019) en su publicación *“Percepción de satisfacción entre beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar en Bucaramanga-Colombia”* determinaron la prevalencia en la percepción de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar – PAE y sus factores asociados, obteniendo que los estudiantes mostraron un nivel alto de percepción de satisfacción frente a las raciones recibidas, siendo los más satisfechos los de nivel socioeconómico bajo y medio bajo (Coef B 2,43; IC 95%: 1,61-3,25) y los que recibieron ración preparada en sitio (niños de 5 a 8 años), (Coef B 8,36; IC 95%: 7,08-9,64). Se encontró que el 25% de los estudiantes de nivel socioeconómico medio-medio y medio-alto no consumía los alimentos. Esta evaluación se realizó en 2017 un estudio cuantitativo de corte transversal analítico.

La población correspondió al universo de escolares beneficiarios del PAE en la ciudad (N= 31.230) y la muestra a 401 escolares la cual se dividió en dos grupos según edad: grupo 1 (de 5 a 8 años) y grupo 2 (de 9 a 17 años). Las encuestas para evaluar los componentes sensorial, organizacional y social, fueron sometidas a prueba piloto para validación aparente o facial y ajustadas según resultados. Una vez recogidos los datos se realizó el análisis descriptivo a características de interés; para corroborar diferencias estadísticamente significativas se usó la prueba de χ^2 y T de Student y, se realizaron análisis bivariados y multivariados entre las características de interés y la percepción de satisfacción usando regresión lineal simple y múltiple.

También Martel (2018) en su tesis publicada "*Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018*" en una encuesta a 294 padres de familia de las instituciones educativas, manifiestan que el 43,2% de ellos percibe que la calidad del programa Qali Warma es regular. El 28,9% percibe que la calidad de este programa es buena y el 27,9% lo percibe como mala. En conclusión, aproximadamente la mitad de los padres de familia de estas instituciones educativas tienen una percepción de la calidad del programa asistencial que lo ubica en el nivel regular.

Respecto al **objetivo específico 1**, con el análisis correlacional se logró determinar que los *elementos tangibles* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influyen positivamente en la *satisfacción* de dichas Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, esto debido que el valor de p-value resultó ser igual a 0,000 menor al valor del $\alpha=0.05$; lo que implica que la

prueba es significativa y por lo tanto, se debe de rechazar H_0 y tomar como cierta la hipótesis alternativa, con un grado de relación igual a 0,670 entre ellas, lo que es buena.

Algunas investigaciones realizadas con anterioridad son de gran importancia para deducir argumentos que nos lleven a comprender los resultados que se obtuvieron en la presente investigación. Este es el caso del estudio de Martel (2018) en su tesis publicada “*Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima*”, se logró obtener resultados que indican que, el 45,2% de las Instituciones Educativas percibieron que la calidad de los *elementos tangibles* del programa Qali Warma fue regular. El 33,7% lo percibieron como mala y el 21,1% lo percibió como buena. En resumen, aproximadamente la mitad de los padres de familia de las instituciones educativas tuvieron una percepción de la calidad de los elementos que lo considera como regular. De igual manera, el 49,9% de ellos señaló que se encuentran medianamente *satisfechos* con el programa Qali Warma, existe otro porcentaje de 33,7% que indicó estar insatisfecho y el 17,3% señaló que está satisfecho con el desarrollo de este programa asistencial. Los porcentajes de satisfacción se encontraron en un nivel medio, por lo que, se pudo inferir la existencia de una correlación entre la dimensión y la variable, lo cual se confirmó con el resultado de la prueba estadística, en donde, el p-valor = ,000 < ,050. Este valor de la significancia permitió rechazar la hipótesis nula y asumir relación significativa entre los *elementos tangibles* y la *satisfacción* del usuario del Programa Qali Warma en las Instituciones educativas Augusto Salazar Bondy y Miguel Grau Seminario de la UGEL 02 en San Martín de

Porras – Lima, 2018. El coeficiente $Rho=0,206$ que indicó una correlación positiva débil.

Respecto al **objetivo específico 2**, en el análisis correlacional existe una clara evidencia acerca de la influencia de la dimensión *capacidad de respuesta* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma respecto a la *satisfacción* de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, esto se debe al resultado del valor p-value igual a 0,000, valor menor al $\alpha=0.05$; lo que nos indica que esta prueba es significativa y por lo tanto, debemos de rechazar la hipótesis nula y tomar como cierta la hipótesis alternativa. Por lo que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene una buena ($p=0.688$) y positiva influencia en la satisfacción de dichas Instituciones Educativas.

Estos resultados se asemejan con lo reportado por Martínez (2019). En su publicación “*La gerencia social y calidad del servicio en el Programa Nacional Cuna Mas Ancash, 2017*”, concluyó que en la percepción de los colaboradores acerca de la *capacidad de respuesta* del programa Cuna más – Ancash 2017, para el 17,4% siempre ocurre, el 53,5% a veces ocurre y el 29,1% nunca ocurre. En la prueba estadística se determinó evidencia suficiente para concluir que existe relación significativa entre las variables gerencia social y *capacidad de respuesta* en el Programa Cuna Más – Ancash, 2017. (Chi cuadrado, $p = 0,000$). También según la prueba de correlación de Spearman = 0.426 ($p = 0,000$), se concluye que existe correlación directa y significativa entre las variables.

Respecto al **objetivo específico 3**, a través del análisis correlacional existe una clara evidencia acerca de la influencia de la dimensión *fiabilidad* de la calidad de servicio

del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma respecto a la *satisfacción* de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, esto es que el resultado del valor p-value igual a 0,000, valor menor al $\alpha=0.05$; lo que nos indica que esta prueba es significativa y por lo tanto, debemos rechazar la hipótesis nula y tomar como cierta la hipótesis alternativa. Por lo que la *fiabilidad* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar tiene una muy buena ($\rho=0.856$) y positiva influencia en la *satisfacción* de dichas Instituciones Educativas.

Las cifras demuestran una similitud en cuanto al nivel porcentual, evidenciado por Machaca (2018) en su tesis publicada “*Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa*” por lo que se puede deducir que tanto la dimensión como la variable, se asociaron determinando una correlación. Esta inferencia quedó probada con su resultado de la prueba de hipótesis donde, para un nivel de significancia de 5%: $\alpha = 0.05$ y una prueba de hipótesis de Rho Spearman = 0,462 (correlación moderada) y el significado bilateral obtenido fue 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$; en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por tanto concluyó que la dimensión *confiabilidad* del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se relaciona positivamente con el nivel de *satisfacción* en comités de alimentación escolar de Palpa, en el año 2018.

Respecto al **objetivo específico 4**, de acuerdo al análisis correlacional, se aprecia la existencia de la influencia de la dimensión *empatía* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene una muy buena

($\rho=0.811$) y positiva influencia en la *satisfacción* de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, esto se debe a los resultados del valor p-value = 0,000, menor al $\alpha=0.05$; lo que nos indica que esta prueba resultó ser significativa y por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se toma como cierta la hipótesis alternativa.

Los resultados refuerzan lo planteado por Cárdenas (2018), en su investigación “*Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – nivel primario - del distrito de Andahuaylas - Apurímac – 2018*”, concluyó que la información desagregada de la dimensión *empatía*, se observó que un 51.43% valoran esta dimensión de bueno, un 41.71% lo valoran de muy bueno y un 6.86% lo valoran de regular, sobresaliendo aspectos como el personal del proveedor del programa Qali Warma comprende los problemas o necesidades del cliente o de que escucha las necesidades amablemente, generando una gran *satisfacción* en el cliente;

Respecto al **objetivo específico 5**, los resultados del análisis correlacional, se aprecia la existencia de la influencia de la dimensión *seguridad* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene una muy buena ($\rho=0.831$) y positiva influencia en la *satisfacción* de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, esto se debe a los resultados del valor p-value = 0,000, menor al $\alpha=0.05$; lo que nos indica que esta prueba resultó ser significativa y por lo tanto, debemos de rechazar la hipótesis nula y tomar como cierta la hipótesis alternativa.

Olaza Maguiña (2018) en su tesis “Satisfacción del usuario y calidad de atención al servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016”, presentó resultados similares donde el total de usuarios encuestados (277), una importante

proporción de ellos presentó una alta *insatisfacción* con respecto a la *seguridad* durante la atención (68,6%). Asimismo, el no brindar el tiempo necesario para absolver las dudas o preguntas (71,8%) y la falta de resolución y/o mejora del problema de salud (69%) fueron los aspectos que alcanzaron los más altos porcentajes de *insatisfacción*.

Dulanto (2019) en su tesis “*Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018*”. Donde realizó un cuestionario a 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay sobre la calidad de servicio, sus resultados arrojaron que la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov – Smirnov. Indicando que las variables no se acercaron a una distribución normal ($p < 0.05$), para una prueba estadística utilizada la no paramétrica, el estadístico Rho de Spearman. De los resultados dedujo que el 40% de la población, manifestó que la calidad de servicio es buena; es decir, en la institución se tuvo en cuenta los *elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta*. Además, el 55% de la población indicó que la calidad de servicio es regular. El 47.5% de los encuestados, manifestaron que los *elementos físicos* fueron buenos; es decir, la institución cuenta con equipos actualizados, instalaciones modernas, horario de trabajo adaptado al cliente y se cuenta con higiene y limpieza. Además, el 47.5% de los encuestados indican que los *elementos físicos* son regulares. El 42.5% de los colaboradores encuestados manifestaron que la *fiabilidad* es buena, el 47.5% indicaron que la fiabilidad es regular y el 10% fue deficiente. El 47.5% manifestaron que la *capacidad de respuesta* es buena; es decir, en dicha institución el servicio es rápido, los colaboradores están listos para responder a las peticiones de los usuarios. Además, el 47.5% de la población señalaron que la *capacidad de respuesta* es

regular y, solo el 5% de la población expresan que la *capacidad de respuesta* es deficiente. El 30% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Chancay; manifestaron que la *seguridad* es buena; es decir, existe confianza en la transmisión de información, seguridad en relación usuario municipalidad, amabilidad con los usuarios. Así también, el 65% de la población expresaron que la seguridad es regular.

La Organización Mundial de Salud (OMS) hizo pública el 31 de diciembre de 2019 la existencia de una nueva enfermedad infecciosa que, en estado avanzado, ocasionaba una neumonía pero con una causa desconocida, el 11 de febrero de 2020 la OMS nombra a la enfermedad infecciosa causada por este nuevo coronavirus como COVID-19, esa misma fecha la OMS decide declarar la situación como una pandemia a nivel global.

El 15 de marzo de 2020, con Decreto Supremo N° 008-2020-SA, el Gobierno del Perú decretó estado de emergencia y aislamiento social obligatorio a nivel nacional que regiría desde las 00:00 h del 16 de marzo por un período de 15 días, el 18 de marzo se le incluyó el «toque de queda» nocturno y dominical. Estas medidas fueron recurrentemente extendidas hasta en cinco oportunidades, llegando hasta fines de junio. El 26 de junio de 2020, el gobierno amplió nuevamente el estado de emergencia hasta el 31 de julio, pero esta vez la cuarentena general fue cambiada por un «aislamiento social focalizado» y la flexibilización del toque de queda desde el 1 de julio; para menores de 14 y mayores de 65 años, y quienes presenten comorbilidades conforme lo determina la Autoridad Sanitaria Nacional, en todo el territorio nacional a excepción de siete departamentos, entre ellos la ciudad de

Huaraz en Ancash. Para octubre se volvió a extender el estado de emergencia, pero terminó la cuarentena en todo el país.

En esta situación de emergencia sanitaria el MINSA brinda recomendaciones generales de bioseguridad, tal como lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente, evitar tocarse los ojos, la nariz y boca, usar guantes, mascarillas correctas, contar con el lavamanos, desinfectar el dinero, precaución con el distanciamiento social, cuidando la distancia mínima de 1 metro y medio con respecto a otra persona.

Con Resolución Ministerial N° 160-2020-MINEDU de fecha 31 de marzo, se Disponer el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia denominada “Aprendo en casa”, a partir del 6 de abril de 2020 como medida para garantizar el servicio educativo mediante su prestación a distancia en las instituciones educativas públicas de Educación Básica, a nivel nacional, dicha fue medid fue ampliado por el MINEDU para todo el año 2020.

Frente al estado de emergencia nacional que se suscitó durante el año 2020, la presente investigación denominada “Calidad de Servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y Satisfacción en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020” tuvo que adaptarse a la nueva convivencia, el levantamiento de información se realizó con cada director de las Instituciones Educativas, consideradas como unidades de estudio en la presente investigación, en su calidad de presidente del Comité de Alimentación Escolar; se efectuaron las coordinaciones de manera virtual, telefónica, correos electrónicos, redes sociales y otras herramientas que permitieron recabar la información y aplicación de los instrumento desarrollados para ambas variables, a través de cuestionarios.

Las encuestas se realizaron cuando los comités de Alimentación Escolar de cada Institución Educativa se reunían para recepcionar los alimentos de manera bimensual y a su vez se organizaban para distribuirlos a cada padre de familia o apoderado de cada usuario o niño matriculado para los alimentos sean preparados y consumidos en los hogares. Las dificultades que se presentaron fueron ciertos directores pertenecieron al grupo de persona vulnerables cuyas coordinaciones se realizaron de manera virtual a fin de cumplir con la recogida de información.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se determinó que la *calidad de servicio* del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la *satisfacción* de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz; con un valor del coeficiente Rho de Spearman *muy bueno* igual a 0.876, contribuyendo en el desarrollo progresivo de un sistema de protección social para los escolares, apoyo a la gestión y al desarrollo territorial y el desarrollo económico y social vía su capital humano.
2. En forma similar para los objetivos específicos, se determinó que los *elementos tangibles* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influyen en la *satisfacción* de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, siendo el valor del coeficiente Rho de Spearman *bueno* igual a 0.670
3. En el objetivo específico *capacidad de respuesta* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se determinó que influye en la *satisfacción* de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, resultando el valor del coeficiente Rho de Spearman *bueno* igual a 0.688
4. Luego del análisis inferencial, se determinó que la *fiabilidad* como una dimensión de la variable calidad de servicio, también influye en la *satisfacción* de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, resultando el valor del coeficiente Rho de Spearman *muy bueno* igual a 0.856

5. Se determinó que la *empatía* de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como dimensión también es parte de la influencia en la *satisfacción* de los usuarios y como resultado del valor del coeficiente Rho de Spearman *muy bueno* de 0.811
6. Se concluye que la *seguridad* en la calidad de servicio, influye directamente en la *satisfacción* de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, resultando el valor del coeficiente Rho de Spearman *muy bueno* igual a 0.831.

Como corolario podemos decir que estos resultados se generalizan a toda la población objetivo ya que la adecuación de los usuarios es de aplicabilidad en el ámbito del distrito de Huaraz del departamento de Ancash, que dependen de la Unidad de Gestión Local – UGEL Huaraz.

VII. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones podemos brindar las siguientes recomendaciones:

1. La *fiabilidad, empatía, y seguridad* como dimensiones de la variable calidad de servicio que influenciaron en la *satisfacción* de los usuarios con un resultado *muy bueno*, se recomienda continuar con las investigaciones en términos de calidad de servicio y satisfacción de usuarios a fin de fortalecer la hipótesis sea en el mismo distrito de Huaraz u otras instituciones educativas en el ámbito de atención del PNE Qali Warma.
2. Se sugiere a las autoridades de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, el diseño y puesta en marcha de políticas orientadas a la mejora de la calidad de atención, mediante eventos de sensibilización a los docentes, padres de familias y comités de alimentación escolar, a fin de promover el mejoramiento de los servicios ofrecidos y por consiguiente, el logro de la satisfacción de los usuarios.
3. Para mejorar la ventaja competitiva de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz usuarias del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se recomienda que el Programa ofrezca un mejor desempeño en la productividad (calidad en el servicio) y en las utilidades de la organización (satisfacción de los usuarios), a través de una mejora en la supervisión (apoyo y asesoramiento) y en la capacitación en servicio del personal del PNAE.
4. Finalmente, se recomienda trasladar los resultados de la presente investigación a las partes involucradas Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, UGEL

Huaraz y al Programa de alimentación Escolar Qali Warma para su conocimiento y puedan plantear las estrategias correctivas a fin de mejorar el servicio alimentario y la satisfacción de los usuarios, niñas y niños del nivel inicial y primario.

5. Respecto a la Focalización de la Investigación de las Instituciones Educativas beneficiaria del servicio alimentario del programa Qali Warma, se recomienda realizar trabajos posteriores a fin de recabar mayor información sobre Calidad de Servicio que reciben los usuarios, que son los niños y niñas a partir del nivel inicial (03 años), para el nivel de primaria y parte de los estudiantes del nivel secundaria. Usuarios considerados dentro de su ámbito de cobertura de prestación del servicio alimentario a los escolares de las instituciones educativas públicas.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armada Ros E., (2015). La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución. Universidad de Murcia. Tesis para optar al grado de Doctor. Página 78- 96.
- Alarcón Menéndez J. M., Hinojoza Uchofen C. A., Quevedo Pereyra G. J., (2017). Influencia de la Gestión Administrativa Eficaz en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar – Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro. Universidad Nacional Federico Villarreal. Peru. Página 88- 108.
- Angrist, J. Imbens, G. y Rubin, G. (1997) Instrumental Variables Estimating Outcome Distributions for Compliers in Models. Review of Economic Studies 64, First version received January 1994; (Eds.).
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria, S.A
- Barquera, S., Rivera-Dommarco, J., Gasca-García, A., (2011). Políticas y Programas de Alimentación y Nutrición en México. Salud Publica México 2001;43:464-477. Página 45. <http://www.insp.mx/salud/index.html>
- Casimiro de Goytia M. B., Scheuber de Lovaglio Y., Varas D. J., Contreras A. (2018). La Calidad en los Servicios Públicos. Elaborado por el Equipo Técnico de la Oficina de Calidad de los Servicios Secretaría de la Función Pública. Secretaría General de la Gobernación de la provincia de Salta. Argentina. Página 18 - 19.

Cárdenas Alarcón, K. (2018). Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – nivel primario - del distrito de Andahuaylas - Apurímac – 2018. Tesis para optar el título profesional en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. Página 80.

Cronin J. J. y Taylor S. A. (2001). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality, *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 1, 1994, Página 125-131.

Collazos Alvares A., Chica Velez S., (2008) Gestión de las Organizaciones pública y Calidad de servicio. Escuela Superior de Administración pública. Bogotá. Página 16.

Documet Pinedo Javier, (2015). Experiencia peruana: compromisos y modelo de calidad para mejorar la atención de los servicios prestados a la ciudadanía. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú, 10-13 nov 2015. Página 03. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9A6C7DE982150C1E05258041000F6BF9/\\$FILE/docupine.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9A6C7DE982150C1E05258041000F6BF9/$FILE/docupine.pdf)

Dulanto Figueroa, K. D. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú. Página 89.

FAO – Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, WFP – Programa Mundial de Alimentos. (2019). Fortaleciendo los

Programas de Alimentación Escolar en América Latina y el Caribe. Panamá.
Página 11 – 15.

Fernández Eliana, (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Universidad F.A.S.T.A. Facultad de ciencias económicas. Caso de estudio: obra social S.E.R.O.S. CHUBUT. Página 23.

Gastelo Quezada M. P., (2017). Propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio al usuario de la UGEL Corongo – Ancash, 2017. Universidad Cesar Vallejo – EPG. Ancash Perú. Página 110.

Hernández J., Baptista H, (2014). Metodología de la investigación México. Mcgraw - Hill Interamericana de México. Página 12, 23.

Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas - JUNAEB. ClioDinámica Asesorías, Consultoría e Ingeniería Limitada. (2017). Estudio evaluación de la satisfacción de los usuarios del programa de alimentación escolar PAE – JUNAEB. Chile. Página 165.

Loli A., Del Carpio J., Vergara A., Cuba E. Morales S., Flores M., Lamas L., (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana. UNMSM Facultad de Psicología. Revista IIPSI. Lima – Perú. Volumen 16 - N.º 1. Página 171 – 190.

Machaca Ramos, M. Y. (2018). Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, Universidad Cesar Vallejo EPG. Tesis para optar el grado de Maestro. Lima - Perú. Página 55.

Martel Taquio, Z. Y. (2018). Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018. Tesis para optar el grado maestro EPG Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú. Página 192.

Martínez Montes V. M. (2019). La gerencia social y calidad del servicio en el Programa Nacional Cuna Mas Ancash, 2017. UNASAM EPG. Tesis para optar el grado de Maestro. Ancash – Perú. Página 75.

Martínez Moscoso A., (2016). La prestación de los Servicios Públicos de Calidad en el siglo XXI Chapter · July 2016. Andres University of Cuenca. at: Página 14, 19. <https://www.researchgate.net/publication/307513438>

Minaya Medina C. M., Palomares Guzmán J. C., Ponce de León Marquina M. R., Vásquez Pardo J. N., (2018). Diagnóstico, Análisis y Propuesta de Mejora del Diseño del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Universidad ESAN – EPG. Página 73.

MIDIS - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, (2016). Evaluación del proceso de provisión del servicio alimentario en Instituciones Educativas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma". Informe de evaluación. Elaborado por AC Pública S.A.C., Lima, Perú. Página 35.

MIDIS – Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, (2019). PNAEQW – Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, Resolución de Dirección Ejecutiva N° 329-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, Aprobación del Listado de

Instituciones Educativas Publicas a ser Atendidas por el PNAEQW. Página 16 - 19.

MIDIS – Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, (2017). Resolución Ministerial N° 283-2017. Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Artículo 6 del TÍTULO I – Disposiciones Generales. Página 25 - 28.

Niño-Bautista, L. Gamboa-Delgado, E. M. Serrano-Mantilla, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar en Bucaramanga-Colombia. Página 95.

Nolasco Bravo L. M., (2017). El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Earma en Huánuco, 2016. Universidad Nacional Hermilio Valdizán – EPG. Tesis para optar el grado académico de maestro. Huánuco – Perú. Página 95 – 104.

Olaza Maguiña A. F., (2018). Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016. Tesis para optar el Grado de Maestro. Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú. Página 98.

Oliva D., Jair E., (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales ISSN: 0121-5051. vol. 15, núm. 25, enero-junio, Página 64- 80. Universidad Nacional de Colombia. revinnova_bog@unal.edu.co.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

PCM – Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Secretaria de Gestión Pública. Sub Secretaria de Calidad de atención al Ciudadano. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Perú. Página 15.

Peresson L., (2007). Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente. Universidad de Valladolid. España. Página 32.

<https://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>

PMA, y BM. (2017). El estado de la alimentación escolar a nivel mundial 2017 (Informe técnico). Italia: Programa Mundial de Alimentos. Página 144.

Ramírez Vargas M. L., (2018). Evaluación del impacto en los programas de alimentación escolar en Cundinamarca, como un derecho. Trabajo de grado presentado para optar al título de: Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Internacional. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas Bogotá, Colombia. Página 65.

Reguant M., Martínez-Olmo F. (2014). Operacionalización de conceptos/variables. Barcelona: Dipòsit Digital de la UB. Página 4, 9, 12.

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>

Torres Samuel, M., Vásquez Stanescu, C. L., 2015. Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio. Compendium, vol. 18, Nro.35, Página 57-76. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

Vargas Cárdenas A., (2011). Los Programas de Alimentación Escolar (PAE) en América Latina: una Propuesta de Modernización para Costa Rica”. Tesis para optar por el grado académico de Doctor. Universidad Estatal a Distancia – UNED. Costa Rica. Página 38, 67, 93.

Vera J., Trujillo A., (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. Página 20.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>

Villar Montesinos, E., (2018). Presidente de la Comisión de Reorganización Administrativa del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA. Informe Final. Documento técnico que describe el estado situacional de la gestión del PNAEQW, analiza factores críticos, propone alternativas de recomendaciones y presenta avances en su implantación. Página 3, 29, 35, 45.

Villalba Cristian, (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Punto de vista. Vol. 4. No. 7. Página 51-72.

Fuente: journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445/415

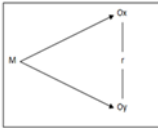
Villagarcía, E. Delgadillo, L. Argüello, F. y González, L. (2017) Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM, Villahermosa. (Artículo científico) México: Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774592017000100046

WFP – Programa Mundial de Alimentos, RAE – Red Alimentaria Escolar en América Latina. (2017). *Nutrir El Futuro: Programas de Alimentación Escolar Sensibles a la Nutrición en América Latina y el Caribe Un Estudio de 16 Países*. Panamá. Página 120 – 129.

ANEXO

ANEXO 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL: ¿De qué manera la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020?</p> <p>ESPECÍFICOS: a) ¿De qué manera los elementos tangibles de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020? b) ¿De qué manera la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020? c) ¿De qué manera la fiabilidad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020? d) ¿De qué manera la empatía de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020? e) ¿De qué manera la seguridad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación entre la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS: a) Determinar la relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020. b) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020. c) Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020. d) Determinar la relación entre la empatía de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020. e) Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.</p>	<p>GENERAL: La calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS: a) Los elementos tangibles de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020. b) La capacidad de respuesta de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020. c) La fiabilidad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020. d) La empatía de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020. e) La seguridad de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma influye positivamente en la satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020.</p>	<p>V.I: Calidad de Servicio</p> <p>V.D: Satisfacción de las I.EE</p>	<p>TIPO: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal y descriptivo-correlacional.</p>  <p>Donde: M : Muestra del estudio OX : Calidad de Servicio OY : Satisfacción de las I.EE r : Relación calidad de servicio y satisfacción usuario</p> <p>TÉCNICA: La encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS: - Cuestionario de Calidad de Servicio. - Cuestionario de Satisfacción de las I.EE.</p> <p>POBLACIÓN: La población está conformada por 62 IIEE públicas del distrito de Huaraz, usuarias del programa.</p> <p>MUESTRA: La muestra está conformada por 53 IIEE del distrito de Huaraz usuarias del programa.</p>

ANEXO 02: Cuestionario de CALIDAD DE SERVICIO

UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO ESCUELA DE POSTGRADO

INSTRUCCIONES: Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario pretende evaluar la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, para lo cual solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. El cuestionario es anónimo y cuyos resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de servicio. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 1. CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN DE BIENES TANGIBLES	1	2	3	4	5
1. Considera que la infraestructura de almacén, cocina y comedor de las Instituciones Educativas es la adecuada para el servicio alimentario.					
2. Se evidencian la disponibilidad adecuada de indumentaria del personal que manipula alimentos en las Instituciones Educativas para el servicio alimentario.					
3. Las Instituciones Educativas cuentan con el equipamiento necesario y suficiente de utensilios y menaje para el servicio alimentario.					
4. Las condiciones de vehículos de los proveedores que distribuyen los alimentos a las Instituciones educativas son las adecuadas para este tipo de servicio.					
5. El programa Qali Warma entrega materiales informativos sobre el servicio alimentario es amigable para la IIEE.					
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6. Las Instituciones Educativas respetan el horario de consumo de alimentos por parte de los usuarios.					
7. El cumplimiento de la hora y fecha programada para la entrega y recepción de alimentos por parte del proveedor y las Instituciones educativas, es eficiente.					
8. La rapidez con que se atendieron los requerimientos y/o quejas (si fuera el caso), está de acuerdo a lo esperado por la institución educativa.					
9. El programa Qali Warma atiende la gestión del requerimiento y /o queja en el plazo adecuado.					

VARIABLE 1. CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	1	2	3	4	5
10. La atención que brinda el personal del programa Qali warma a las Instituciones educativas sobre el servicio alimentario, fue excelente.					
11. El personal de proveedores que distribuye los alimentos a las Instituciones Educativas le trasmite alto grado de confianza.					
12. La información que recibe sobre la gestión de residuos sólidos por parte del proveedor, le resulta de gran utilidad.					
13. El personal del programa Qali Warma cumple y muestra interés en solucionar dificultades o reclamos que se presentan en las Instituciones Educativas.					
DIMENSIÓN DE EMPATÍA					
14. El trato del personal de proveedores que distribuye los alimentos a las Instituciones Educativas, es excelente.					
15. El personal del programa brinda una atención personalizado a los docentes de las Instituciones Educativas sobre el servicio alimentario, nos deja siempre satisfecho.					
16. El personal del programa Qali Warma informa a la institución Educativa de forma clara y precisa sobre el servicio y el correcto llenado de las actas de entrega de raciones.					
17. El personal del programa Qali Warma se preocupa por mantener informado a la Institución Educativa sobre los beneficios de los alimentos.					
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD					
18. El servicio de alimentario brindado cumple con los criterios de calidad e inocuidad.					
19. Los alimentos entregados cumplen con una buena protección, con envases adecuados, limpios y sellados.					
20. Aceptaría la invitación del proveedor para visitar su establecimiento para verificar las condiciones en las que se almacenan y produce los alimentos.					
21. El personal del proveedor siempre le proporciona el Acta de entrega de alimentos con copia a la Institución Educativa, al culminar la distribución.					
22. Los proveedores en la distribución de productos alimenticios muestran cordialidad y cumplen con las Buenas Prácticas de Manipulación.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 03: Cuestionario de SATISFACCIÓN DE I.I.EE

UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO ESCUELA DE POSTGRADO

INSTRUCCIONES: Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario pretende evaluar Satisfacción de las I.I.EE del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. El cuestionario es anónimo y cuyos resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Satisfacción de las I.I.EE. Marque con una (x) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 2. SATISFACCIÓN DE USUARIO					
PERCEPCIÓN	1	2	3	4	5
1. ¿Percibe que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumple con el servicio alimentario de manera oportuna?					
2. ¿Percibe que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ofrece un servicio confiable, accesible y saludable?					
3. ¿Considera que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ha tenido mejoras en el servicio?					
4. ¿Considera que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se compromete a innovar en el servicio brindado?					
5. ¿Su satisfacción radica en que conoce que empresa distribuye los alimentos de Qali Warma?					
CONFIANZA					
6. ¿Los alimentos brindados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, le inspira confianza, seguridad para ser consumido por los usuarios?					
7. ¿Confía en el servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma contribuye con el aprendizaje de los usuarios?					
8. ¿confía que los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no es dañino para los usuarios?					
9. ¿Los alimentos que se preparan en las Instituciones Educativas a través del Comité de Alimentación Escolar le inspira confianza?					

VARIABLE 2. SATISFACCIÓN DE USUARIO					
EXPECTATIVA	1	2	3	4	5
10. ¿El servicio ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se adapta a sus expectativas?					
11. ¿Tiene inconvenientes o algún problema con el servicio ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?					
12. ¿Le gustaría que los productos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tengan una mejor presentación?					
13. ¿Desearía que los alimentos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se distribuyan incluso en vacaciones?					
14. ¿Debería buscarse un espacio más adecuado para que el estudiante consuma los alimentos?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 04: Tabla N° 13: Operacionalización de variable Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
Variable 1: Calidad de servicio	Casimiro et al (2018). La calidad de servicio es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, ciudadano o el cliente.	Determinar la calidad de servicio que brinda el PNAEQW a las IIEE se aplicará la escala de Likert y la escala medición SERVQUAL	Aspectos Tangibles	Modernidad de instalaciones y equipos.	1, 2, 3, 4 y 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Malo: 25 - 58 Regular: 59 - 92 Bueno: 93 - 125
				Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas, catálogos)			
				Transportes de proveedores			
				Indumentaria del personal			
			Capacidad de respuesta	Tiempo de atención del servicio.	6, 7, 8 y 9		
				Disposición de atención del servidor.			
				Disposición de atención al usuario.			
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas.	10, 11, 12 y 13		
				Interés en la resolución de problemas.			
				Desempeño del servicio.			
				Información oportuna a usuarios.			
			Empatía	Atención personalizada por parte de servidores.	14, 15, 16 y 17		
				Se cuida los intereses de los usuarios.			
				Los servidores entienden sus necesidades específicas.			
				Presentación de los servidores.			
			Seguridad	Comportamiento de los servidores.	18, 19, 20, 21 y 22		
				Seguridad al realizar actividades.			
Conocimiento de los servidores para responder consultas.							

ANEXO 05: Tabla N° 14: Operacionalización de la variable Satisfacción de Usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o rangos
Variable 2: Satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz	Peresson (2007) la Satisfacción la Percepción de los usuarios frente a las Expectativas, fortalecido en la Confianza.	Esta Variable pretende analizar la conformidad del usuario con la atención recibida por parte del PNAEQW respecto a la atención del servicio alimentario.	Percepción	Capacidad de organización	1, 2, 3, 4 y 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Malo: 25 - 58 Regular: 59 - 92 Bueno: 93 - 125
				Capacidad de atención			
				Oportunidad de atención			
				Mejora del servicio alimentario			
			Confianza	Confianza en calidad de servicio	6, 7, 8 y 9		
				Confianza en calidad de Alimentos			
				Confianza en cumplimiento de objetivos del programa			
				Confianza en inocuidad de alimentos			
			Expectativa	Conocimiento de adquisición de alimentos	10, 11, 12, 13 y 14		
				Expectativa del servicio ofrecido			
				Expectativa en la presentación de alimentos			
				Expectativa del consumo de alimentos.			

ANEXO 06: Coeficiente Alfa de Cronbach (α)

Coeficiente Alfa de Cronbach (α)

Estadístico usado para medir la confiabilidad del instrumento con respuestas politómicas; lo cual puede tomar valores entre cero y uno.

Tabla N° 15: Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

Tabla N° 16: Confiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción De los usuarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	61	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,956	36

La varianza de los ítems resulta tener un valor igual a 0.956, encontrándose dentro del límite 0.81 a 1.00; lo que nos indica muy alta la consistencia o magnitud interna para esta escala; lo que nos indica que es confiable el cuestionario.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	136,67	270,357	,593	,955
C2	136,54	272,586	,544	,956
C3	136,44	271,684	,554	,956
C4	136,43	270,815	,581	,955
C5	136,57	267,849	,618	,955
C6	136,51	268,754	,643	,955
C7	136,43	268,582	,635	,955
C8	136,44	274,684	,460	,956
C9	136,57	275,349	,444	,956
C10	136,64	267,901	,757	,954
C11	136,57	269,849	,674	,955
C12	136,52	265,887	,660	,955
C13	136,54	272,586	,544	,956
C14	136,44	268,384	,696	,955
C15	136,39	269,009	,637	,955
C16	136,51	269,287	,603	,955
C17	136,36	270,968	,668	,955
C18	136,44	275,751	,523	,956
C19	136,49	270,487	,619	,955
C20	136,64	268,168	,654	,955
C21	136,33	270,657	,635	,955
C22	136,62	268,872	,528	,956
S_1	136,48	270,020	,767	,954
S_2	136,48	269,887	,680	,955
S_3	136,51	265,454	,757	,954
S_4	136,54	270,486	,663	,955
S_5	136,59	270,413	,531	,956
S_6	136,41	265,079	,788	,954
S_7	136,38	272,805	,567	,955
S_8	136,41	270,279	,576	,955
S_9	136,46	270,452	,531	,956
S_10	136,75	267,622	,756	,954

S_11	136,57	276,315	,417	,956
S_12	136,59	269,646	,630	,955
S_13	136,52	273,287	,369	,957
S_14	136,54	268,386	,565	,956

Tabla N° 17: Análisis de confiabilidad por variables

Estadísticas de fiabilidad Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,931	22

Estadísticas de fiabilidad satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,898	14

En forma similar, para el análisis de confiabilidad por separado para cada variable, se observa que los resultados. 0.931 y 0.898; se encuentra en el rango aceptable de 0.81 a 1.00; con muy alta confiabilidad.

ANEXO 07: Base de datos Excel. Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios

N°	CALIDAD DE SERVICIO																						SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS															
	Tangibles					Capacidad Respuesta				Fiabilidad				Empatía				Seguridad					Percepción					Confianza				Expectativa						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
2	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
4	5	5	5	5	1	3	3	5	4	4	4	1	3	5	5	3	4	3	4	2	5	4	4	3	3	4	1	4	4	3	1	3	5	4	1	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
7	4	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
8	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
13	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
15	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
17	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
18	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
19	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
20	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
21	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
22	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
23	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
26	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	
27	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	5	
28	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	2	
29	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
30	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3
32	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
34	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
35	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
36	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4
37	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
39	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4

40	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5			
41	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4		
42	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4		
43	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	3	2	
44	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
45	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
46	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3
47	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	
48	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	
49	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
50	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
51	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3
52	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
53	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
54	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	
55	3	4	3	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	
56	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	
57	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
58	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
59	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	3	
60	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	5	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	5	5	
61	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	

ANEXO 08: Base de datos SPSS. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23 : Visible: 37 de 37 variables

	ID	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	S_1	S_2	S_3	S_4	S_5	S_6	S_7	S_8	S_9	S_10	S_11	S_12	S_13	S_14	var	var	var		
1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4					
2	2	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5				
3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4				
4	4	5	5	5	5	1	3	3	5	4	4	4	1	3	5	5	3	4	3	4	2	5	4	4	3	3	4	1	4	4	3	1	3	5	4	1	5					
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5					
6	6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3					
7	7	4	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5					
8	8	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4					
9	9	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4					
10	10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5				
11	11	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3					
12	12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4					
13	13	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5				
14	14	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5				
15	15	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3				
16	16	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5				
17	17	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4				
18	18	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4					
19	19	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
20	20	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3					
21	21	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3				
22	22	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4				

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 09: Validación de Instrumentos de la Variable


MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020

INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de Servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Servicio	Aspectos Tangibles	Propiedad del envase	Considera que el envase de los productos alimenticios que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto.						X		X		X		X		
			Considera que los rótulos de los envases de los productos alimenticios que entrega el programa Qali Warma brinda la información necesaria.						X		X		X		X		
		Personal correctamente presentado	El personal del programa Qali Warma que brinda asistencia técnica a las Instituciones educativas se presenta correctamente con la indumentaria y fotocheck.						X		X		X		X		
		Atractivos de herramientas educativas	El programa Qali Warma entrega materiales informativos sobre el servicio alimentario es amigable para la Instituciones educativas.						X		X		X		X		
		Vehículo de proveedores	Considera que los vehículos de los proveedores que distribuyen los alimentos a las Instituciones educativas son las adecuadas para este tipo de servicio.						X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Oportunidad de atención	Cuando existen quejas sobre el servicio alimenticio en las Instituciones educativas el personal del programa Qali Warma los atiende oportunamente.						X		X		X		X		
		Atención a consultas	Cuando existen consultas sobre el servicio alimenticio en las Instituciones educativas el personal del programa Qali Warma responde de manera adecuada y acertada.						X		X		X		X		
		Cumplimiento de acuerdos	Los proveedores del programa Qali Warma respetan el cronograma de entrega de alimentos a las Instituciones educativas.						X		X		X		X		
		Nivel de coordinación	El proveedor del programa Qali Warma coordinan con las Instituciones educativas la hora y fecha de entrega de alimentos.						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Fiabilidad	Asistencia técnica	La asistencia técnica que brinda el personal del programa Qali warma a las Instituciones educativas sobre el servicio alimentario, fue excelente.						X		X		X		X		
		Solución de problemas.	El personal del programa Qali Warma cumple y muestra interés en solucionar dificultades o reclamos sobre el servicio alimentario que se presentan en las Instituciones Educativas.						X		X		X		X		
		Gestión de residuos solidos	La información que recibe sobre la gestión de residuos sólidos por parte del proveedor, le resulta de gran utilidad.						X		X		X		X		
		Confianza en proveedores	El personal de proveedores que distribuye los alimentos a las Instituciones Educativas le trasmite alto grado de confianza.						X		X		X		X		
	Empatía	Asistencia técnica	El personal del programa Qali Warma brinda asistencia técnica individualizada a las Instituciones Educativas, de manera correcta.						X		X		X		X		
		Orientación	El personal del programa Qali Warma informa a la institución Educativa de forma clara y precisa sobre el servicio y el correcto llenado de las actas de entrega y recepción de los alimentos.						X		X		X		X		
		Información correcta	El personal del programa Qali Warma se preocupa por mantener informado a la Institución Educativa sobre los beneficios de los alimentos.						X		X		X		X		
		Amabilidad y cortesía	El trato del personal de proveedores que distribuye los alimentos a las Instituciones Educativas, es amable, dentro de los márgenes del respeto.						X		X		X		X		
	Seguridad	Calidad e inocuidad	Considera que el servicio de alimentario que brindada el programa Qali Warma cumplen con los criterios de calidad e inocuidad.						X		X		X		X		
		Variabilidad de alimentos	Considera que los productos alimenticios entregados por el programa Qali Warma cumplen con ser variados.						X		X		X		X		
		Cumplimiento de proveedores	Considera que los establecimientos de los proveedores del programa Qali Warma garantizan la calidad e inocuidad de los alimentos.						X		X		X		X		
			El proveedor del programa Qali Warma proporciona copia del Acta de entrega y recepción de alimentos a la Institución Educativa, al culminar la distribución.						X		X		X		X		
Buenas Practicas	Los proveedores del programa Qali Warma durante la distribución de productos alimenticios cumplen con las Buenas Prácticas de Manipulación.						X		X		X		X				


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

OBJETIVO: MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2020

DIRIGIDO A: DIRECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE HUARAZ

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *VILCHEZ VASQUEZ ROSA*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *DOCTOR*

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020

INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción de las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de las Instituciones Educativas	Percepción	Oportunidad	Percibe que el Programa Qali Warma cumple con el servicio alimentario de manera oportuna.						X		X		X		X		
		Servicio alimentario	Percibe que el Programa Qali Warma ofrece un servicio confiable, accesible y saludable.						X		X		X		X		
		Mejora del servicio	Considera que el Programa Qali Warma ha tenido mejoras en el servicio.						X		X		X		X		
		Innovación del servicio	Considera que el Programa Qali Warma se compromete a innovar en el servicio brindado.						X		X		X		X		
		Identificación de proveedores	Su satisfacción radica en que conoce que empresa distribuye los alimentos del programa Qali Warma.						X		X		X		X		
	Confianza	Confianza del alimento	Los alimentos brindados por el Programa Qali Warma, le inspira confianza, seguridad para ser consumido por los usuarios.						X		X		X		X		
		Contribución del aprendizaje	Confía en el servicio alimentario que brinda el Programa Qali Warma contribuye con el aprendizaje de los usuarios.						X		X		X		X		
		Confianza en inocuidad	Confía que los alimentos que entrega el Programa Qali Warma no son dañino para los usuarios.						X		X		X		X		
		Volumen de alimentos	Confía que el Programa Qali Warma entrega alimentos en la cantidad exacta para todos los usuarios.						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Expectativa	Expectativas	El servicio ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se adapta a sus expectativas.						X		X		X		X		
		Expectativa del servicio	Tiene inconvenientes o algún problema con el servicio ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.						X		X		X		X		
		Presentación de alimentos	Le gustaría que los productos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tengan una mejor presentación.						X		X		X		X		
		Expectativa del consumo de alimentos.	¿Desearía que los alimentos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se distribuyan incluso en vacaciones?						X		X		X		X		
			¿Desearía que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma entregará productos alimenticios de mayor diversidad?						X		X		X		X		


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2020

OBJETIVO: MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE HUARAZ, RESPECTO AL SERVICIO QUE BRINDA EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA, 2020

DIRIGIDO A: DIRECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE HUARAZ

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *VILCHEZ VASQUEZ ROSA*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor*

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	<i>X</i>			


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020

INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción de las Instituciones Educativas

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de las Instituciones Educativas	Percepción	Oportunidad	Percibe que el Programa Qali Warma cumple con el servicio alimentario de manera oportuna.						X		X		X		X		
		Servicio alimentario	Percibe que el Programa Qali Warma ofrece un servicio alimentario confiable, accesible y saludable.						X		X		X		X		
		Mejora del servicio	Considera que el Programa Qali Warma tiene mejoras en el servicio alimentario.						X		X		X		X		
		Innovación del servicio	Considera que el Programa Qali Warma viene innovando la forma del servicio que brinda.						X		X		X		X		
		Identificación de proveedores	Su satisfacción radica en conocer las empresas que distribuyen los alimentos del programa Qali Warma.						X		X		X		X		
	Confianza	Confianza de los alimentos	Los alimentos brindados por el Programa Qali Warma, le inspira confianza y seguridad para su consumo.						X		X		X		X		
		Contribución del aprendizaje	Confía en que los productos que brinda el Programa Qali Warma contribuye con el aprendizaje de los estudiantes						X		X		X		X		
		Confianza en inocuidad	Confía que los alimentos que entrega el Programa Qali Warma son inocuos para la salud de los usuarios.						X		X		X		X		
		Volumen de alimentos	Confía que el Programa Qali Warma entrega alimentos en la cantidad exacta para todos los usuarios.						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Expectativa		Cumplimiento de proveedores	El servicio ofrecido por los proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se adapta a sus expectativas.						X		X		X		X		
		Expectativa del servicio	El servicio que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a la institución educativa no presente inconvenientes.						X		X			X	X		
		Presentación de alimentos	Los productos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tienen una buena presentación.						X		X		X		X		
		Expectativa del consumo de alimentos.	Desearía que los alimentos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se distribuyan incluso en vacaciones						X		X		X		X		
			Desearía que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma entregue mayor diversidad de productos alimenticios.						X		X		X		X		


 FIRMA DEL EVALUADOR
 DR. LUIS ANGULO COBANILLAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

OBJETIVO: MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE HUARAZ

DIRIGIDO A: DIRECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE HUARAZ

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *ANGULO CABONILLAS LUIS ELMER*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *DOCTOR .*

VALORACIÓN: *Muy alto .*

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<i>X</i>				


FIRMA DEL EVALUADOR
DR. LUIS ANGULO CABONILLAS

ANEXO 10: Muestra de encuestas a las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz 2020.

Constancia de Desarrollo de Encuesta

Suscribo y doy Fe de desarrollar la encuesta Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción en las Instituciones Educativas Usuarias del Programa.

Nombre y Apellido : Luzmila soledad Narváez Salazar

Institución Educativa : N° 681 "Joaquín Morales Natividad"

Cargo en la Institución : Directora

Cargo en el CAE : Presidenta

Fecha de Encuesta : 06-08-20

Firma:


 Luzmila S. Narvaez Salazar
DNI: 41421190
DOCENTE

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LAS I.E.E

UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO

ESCUELA DE POSTGRADO

INSTRUCCIONES: Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario pretende evaluar Satisfacción de las Instituciones Educativas – I.E.E del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. El cuestionario es anónimo y cuyos resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Satisfacción de las I.E.E. Marque con una (x) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 2. SATISFACCIÓN DE USUARIO					
PERCEPCIÓN	1	2	3	4	5
1. ¿Percibe que el Programa Qali Warma cumple con el servicio alimentario de manera oportuna?			X		
2. ¿Percibe que el Programa Qali Warma ofrece un servicio alimentario confiable, accesible y saludable?				X	
3. ¿Considera que el Programa Qali Warma tiene mejoras en el servicio alimentario?		X			
4. ¿Considera que el Programa Qali Warma viene innovando la forma del servicio que brinda?			X		
5. ¿Su satisfacción radica en conocer las empresas que distribuyen los alimentos del programa Qali Warma?		X			
CONFIANZA					
6. ¿Los alimentos brindados por el Programa Qali Warma, le inspira confianza y seguridad para su consumo?			X		
7. ¿Confía en que los productos que brinda el Programa Qali Warma contribuye con el aprendizaje de los estudiantes?		X			
8. ¿Confía que los alimentos que entrega el Programa Qali Warma son inocuos para la salud de los usuarios?				X	
9. ¿Confía que el Programa Qali Warma entrega alimentos en la cantidad exacta para todos los usuarios?			X		

VARIABLE 2. SATISFACCIÓN DE USUARIO					
EXPECTATIVA	1	2	3	4	5
10. ¿El servicio ofrecido por los proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se adapta a sus expectativas?			X		
11. ¿El servicio que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a la institución educativa no presente inconvenientes?				X	
12. ¿Los productos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tienen una buena presentación?		X			
13. ¿Desearía que los alimentos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se distribuyan incluso en vacaciones?				X	
14. ¿Desearía que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma entregue mayor diversidad de productos alimenticios?		X			

¡Muchas gracias por su colaboración!

UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO
ESCUELA DE POSTGRADO

INSTRUCCIONES: Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario pretende evaluar la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas –IIEE del distrito de Huaraz, para lo cual solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. El cuestionario es anónimo y cuyos resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de servicio. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 2. CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN DE BIENES TANGIBLES	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que el envase de los productos alimenticios que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto?				X	
2. ¿Considera que los rótulos de los envases de los productos alimenticios que entrega el programa Qali Warma brinda la información necesaria?			X		
3. ¿Considera que el personal del programa Qali Warma que brinda asistencia técnica a las Instituciones educativas se presenta correctamente con la indumentaria y fotocheck?				X	
4. ¿Considera que el programa Qali Warma entrega materiales informativos atractivos sobre el servicio alimentario en la Institución educativa?		X			
5. ¿Considera que los vehículos de los proveedores de Qali Warma, que distribuyen los alimentos a las Instituciones educativas son las adecuadas para este tipo de servicio?			X		
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6. ¿Considera que el personal del programa Qali Warma atiende oportunamente las quejas sobre el servicio alimenticio en las Instituciones educativas?			X		
7. ¿Cuando existen consultas sobre el servicio alimenticio en las Instituciones educativas el personal del programa Qali Warma responde de manera adecuada y acertada?		X			
8. ¿Los proveedores del programa Qali Warma cumplen con el cronograma de entrega de alimentos a las Instituciones educativas?				X	
9. ¿El proveedor del programa Qali Warma coordinan con las Instituciones educativas la hora y fecha de entrega de alimentos?			X		

VARIABLE 2. CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	1	2	3	4	5
10. ¿La asistencia técnica que brinda el personal del programa Qali Warma a las Instituciones educativas sobre el servicio alimentario, es excelente?			X		
11. ¿El personal del programa Qali Warma cumple y muestra interés en solucionar dificultades o reclamos sobre el servicio alimentario que se presentan en las Instituciones Educativas?		X			
12. ¿La información que recibe sobre la gestión de residuos sólidos por parte del proveedor, le resulta de gran utilidad?			X		
13. ¿El personal de proveedores de Qali Warma que distribuye los alimentos a las Instituciones Educativas le trasmite alto grado de confianza?					
DIMENSIÓN DE EMPATÍA					
14. ¿El personal de Qali Warma brinda asistencia técnica individualizada a las Instituciones Educativas, de manera amable y cordial?		X			
15. ¿El personal del programa Qali Warma informa adecua y amablemente a la institución Educativa sobre el servicio alimentario y el correcto llenado de las actas de entrega y recepción de los alimentos?				X	
16. ¿El personal del programa Qali Warma se preocupa por mantener informado correctamente a la Institución Educativa sobre los beneficios de los alimentos?		X			
17. ¿El trato del personal de proveedores del programa Qali Warma que distribuye los alimentos a las Instituciones Educativas, es amable, dentro de los márgenes del respeto?			X		
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD					
18. ¿Considera que el servicio alimentario que brindada el programa Qali Warma cumplen con los criterios de calidad e inocuidad?		X			
19. ¿Considera que los productos alimenticios entregados por el programa Qali Warma cumplen con ser variados?			X		
20. ¿Considera que los establecimientos de los proveedores del programa Qali Warma garantizan la calidad e inocuidad de los alimentos?				X	
21. ¿El proveedor del programa Qali Warma proporciona copia del Acta de entrega y recepción de alimentos a la Institución Educativa, al culminar la distribución?			X		
22. ¿Los proveedores del programa Qali Warma durante la distribución de productos alimenticios cumplen con las Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos?		X			

¡Muchas gracias por su colaboración!