

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS  
(UAPA)**



**ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN  
GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS GESTORES, DOCENTES, Y  
ALUMNOS/AS, CON RELACION A LOS SERVICIOS ALIMENTICIOS  
QUE OFRECEN LOS SUPLIDORES A LOS CENTROS EDUCATIVOS  
DEL NIVEL SECUNDARIO DISTRITO EDUCATIVO 14-05 SANCHEZ.  
2015-2016**

**INFORME FINAL DE TESIS PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE: MAESTRÍA EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS.**

**PRESENTADO POR:**

ARACELIS TAVAREZ GABIN

DIGNA MAURISIA GEORGE

**ASESOR:**

Dr. HILARIO POLANCO RONDÓN Ph.D

**RECINTO CIBAO ORIENTAL, NAGUA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
DICIEMBRE, 2016**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
LISTA DE TABLA	9
LISTA DE GRÁFICOS DEDICATORIAS	5
AGRADECIMIENTOS	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
COMPENDIO	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
	8

### CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes de la investigación	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.2 Planteamiento del problema	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.3 Formulación del problema	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.3.1 Sistematización del problema	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.4 Objetivo general	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.4.1 Objetivos específicos	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.5 Justificación de la investigación	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.6 Delimitación de la investigación	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.7 Limitaciones	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Generalidades del municipio de	Sánchez
	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1.1 Origen e historia de	Sánchez
	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1.2 Ubicación	geográfica
	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.1.3 Relieve, clima, vegetación, población y economía del municipio	
	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

- 2.1.4 Principales medios de transportes  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.1.5 Servicios con lo que cuenta el municipio  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.1.6 La Educación del Municipio de Sánchez  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.2 Nivel de satisfacción que tienen los gestores, con relación a los servicios alimenticios  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.2.1 Satisfacción al cliente  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.2.2 Insatisfacción del cliente  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.2.3 Rendimiento percibido del cliente  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.3 Tipos de insatisfacciones de los alumnos y alumnas  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.3.1 Inconformidad del cliente  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.3.2 Disgusto del cliente  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.3.3 Frustración del cliente  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.3.4 Rebeldía de adolescentes  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.4 Beneficios de los alimentos  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.4.1 Rendimiento escolar de los alumnos/as  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**

- 2.4.2 Buena salud de los alumnos /as  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.4.3 Crecimiento físico de los alumnos/as  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.4.4 Crecimiento Intelectual de los alumnos  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.4.5 Desarrollo intelectual o del conocimiento  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.5 Nivel de cumplimiento del menú establecido por el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.5.1 Definición de menú  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.5.2 Tiempo de entrega de los alimentos  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.5.3 Retraso de los suplidores en la entrega  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.5.4 Eficacia del servicio  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.5.5 Eficiencia del servicio  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 2.5.6 Calidad del servicio  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO
- 3.1 Diseño, tipo de investigación y método  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 3.2 Técnicas e Instrumentos  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**
- 3.3 Población y Muestra  
¡Er
- ror! Marcador no definido.**

3.4 Procedimiento para la recolección de datos  
¡Er

**ror! Marcador no definido.**

3.5 Procedimiento para el análisis de los datos  
¡Er

**ror! Marcador no definido.**

3.6 Confiabilidad y validez  
¡Er

**ror! Marcador no definido.**

#### CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE DATOS

4.1 Presentación de los resultados  
¡Er

**ror! Marcador no definido.**

#### CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis y discusión de los resultados 99

---

CONCLUSIONES	10
RECOMENDACIONES	¡Er
<b>ror! Marcador no definido.</b>	
BIBLIOGRAFÍA	¡Er
<b>ror! Marcador no definido.</b>	
APÉNDICES	¡Er
<b>ror! Marcador no definido.</b>	

### LISTA DE TABLA

Tabla No.1 Servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	47
Tabla No 2.La alimentación que se recibe de los suplidores	48
Tabla No 3.Los servicios alimenticios de los suplidores	49
Tabla No 4. Los servicios de alimentación que se reciben	50

Tabla No 5. Los servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	51
Tabla No 6. Valoración que tienen los docentes de los servicios A.	52
Tabla No.7. Cómo puede ser determinado el nivel de insatisfacción	53
Tabla No 8. La calidad de los servicios alimenticios	54
Tabla No 9. La insatisfacción que se muestra por los estándares de C.	55
Tabla No 10. Cuáles beneficios aportan los alimentos	56
Tabla No 11. Los servicios alimenticios que brindan los suplidores	54
Tabla No 12. los servicios de alimentación proporcionados por los S.	58
Tabla No.13. El menú establecido se sirve apropiadamente	59
Tabla No 14. Los servicios de alimentación han llegado retrasado	60
Tabla No 15. Eficacia a la hora de entregar los servicios alimenticios	61
Tabla No 16. Eficiencia con relación a la entrega de los servicios	62
Tabla No 17. la calidad del servicio es un factor de insatisfacción	63
Tabla No.18 Servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	64
Tabla No 19. La alimentación que se recibe de los suplidores	65
Tabla No 20. Los servicios alimenticios de los suplidores	66
Tabla No 21. Los servicios de alimentación que se reciben	67
Tabla No 22. Los servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	68
Tabla No 23. Valoración que tienen los docentes de los servicios A.	69
Tabla No.24. Cómo puede ser determinado el nivel de insatisfacción	70
Tabla No 25. La calidad de lo servicios alimenticios	71
Tabla No 26. La insatisfacción que se muestra por los estándares de C.	72
Tabla No 27. Cuáles beneficios aportan los alimentos	73
Tabla No 28. Los servicios alimenticios que brindan los suplidores	74
Tabla No 29. los servicios de alimentación proporcionados por los S.	75
Tabla No.30. El menú establecido se sirve apropiadamente	76
Tabla No 31. Los servicios de alimentación han llegado retrasado	77
Tabla No 32. Eficacia a la hora de entregar los servicios alimenticios	78
Tabla No 33. Eficiencia con relación a la entrega de los servicios	79
Tabla No 34. la calidad del servicio es un factor de insatisfacción	80

Tabla No.35 Servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	81
Tabla No 36.La alimentación que se recibe de los suplidores	82
Tabla No 37.Los servicios alimenticios de los suplidores	83
Tabla No 38. Los servicios de alimentación que se reciben	84
Tabla No 39. Los servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	85
Tabla No 40. Valoración que tienen los docentes de los servicios A	86
Tabla No.41. Cómo puede ser determinado el nivel de insatisfacción	87
Tabla No 42. La calidad de lo servicios alimenticios	88
Tabla No 43. La insatisfacción que se muestra por los estándares de C.	89
Tabla No 44.Cuáles beneficios aportan los alimentos	90
Tabla No 45.Los servicios alimenticios que brindan los suplidores	91
Tabla No 46.los servicios de alimentación proporcionados por los	92
Tabla No.47.El menú establecido se sirve apropiadamente	93
Tabla No 48.Los servicios de alimentación han llegado retrasado	94
Tabla No 49.Eficacia a la hora de entregar los servicios alimenticios	95
Tabla No 50.Eficiencia con relación a la entrega de los servicios	96
Tabla No 51.la calidad del servicio es un factor de insatisfacción	97

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico No.1 Servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	47
Gráfico No 2.La alimentación que se recibe de los suplidores	48
Gráfico No 3.Los servicios alimenticios de los suplidores	49
Gráfico No 4. Los servicios de alimentación que se reciben	50
Gráfico No 5. Los servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	51
Gráfico No 6. Valoración que tienen los docentes de los servicios A.	52
Gráfico No.7. Cómo puede ser determinado el nivel de insatisfacción	53
Gráfico No 8. La calidad de los servicios alimenticios	54
Gráfico No 9. La insatisfacción que se muestra por los estándares de C.	55

Gráfico No 10.Cuáles beneficios aportan los alimentos	56
Gráfico No 11.los servicios de alimentación proporcionados por los S.	58
Gráfico No.12.El menú establecido se sirve apropiadamente	59
Gráfico No 13.Eficacia a la hora de entregar los servicios alimenticios	61
Gráfico No 14.Eficiencia con relación a la entrega de los servicios	62
Gráfico No 15.la calidad del servicio es un factor de insatisfacción	63
Gráfico No.16 Servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	64
Gráfico No 17.La alimentación que se recibe de los suplidores	65
Gráfico No 18.Los servicios alimenticios de los suplidores	66
Gráfico No 19. Los servicios de alimentación que se reciben	67
Gráfico No 20. Los servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	68
Gráfico No 21. Valoración que tienen los docentes de los servicios A.	69
Gráfico No.22. Cómo puede ser determinado el nivel de insatisfacción	70
Gráfico No 23. La calidad de lo servicios alimenticios	71
Gráfico No 24. La insatisfacción que se muestra por los estándares de C.	72
Gráfico No 25.Cuáles beneficios aportan los alimentos	73
Gráfico No 26.Los servicios alimenticios que brindan los suplidores	74
Gráfico No 27.los servicios de alimentación proporcionados por los S.	75
Gráfico No.28.El menú establecido se sirve apropiadamente	76
Gráfico No 29.Los servicios de alimentación han llegado retrasado	77
Gráfico No 30.Eficiencia con relación a la entrega de los servicios	79
Gráfico No.31 Servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	81
Gráfico No 32.La alimentación que se recibe de los suplidores	82
Gráfico No 33.Los servicios alimenticios de los suplidores	83
Gráfico No 34. Los servicios de alimentación que se reciben	84
Gráfico No 35. Los servicios alimenticios que proporcionan los suplidores	85
Gráfico No 36. Valoración que tienen los docentes de los servicios A	86
Gráfico No.37. Cómo puede ser determinado el nivel de insatisfacción	87
Gráfico No 38. La calidad de los servicios alimenticios	88
Gráfico No 39. La insatisfacción que se muestra por los estándares de C.	89



Gráfico No 40.Cuáles beneficios aportan los alimentos	90
Gráfico No 41.Los servicios alimenticios que brindan los suplidores	91
Gráfico No 42.los servicios de alimentación proporcionados por los	92
Gráfico No.43.El menú establecido se sirve apropiadamente	93
Gráfico No 44.Los servicios de alimentación han llegado retrasado	94
Gráfico No 45.Eficacia a la hora de entregar los servicios alimenticios	95
Gráfico No 46.Eficiencia con relación a la entrega de los servicios	96
Gráfico No 47.la calidad del servicio es un factor de insatisfacción	97

## COMPENDIO

El presente trabajo de investigación diseñado con la finalidad de conocer y dar a conocer los niveles de satisfacción que existen con relación a los Servicios Alimenticios que ofrecen los Suplidores a los Centros Educativos del Nivel Secundario del Distrito Educativo 14-05 de Sánchez, es una investigación en la que se hace un esbozo de la literatura que sustenta el estudio, enfocándose mayormente en las definiciones y recogida de datos al aplicar los instrumentos.

Es un estudio de investigación redactado cinco (5) capítulos, que enumeraremos para su mejor comprensión: El capítulo I, titulado introducción contiene los aspectos introductorios del estudio, donde se abordan los antecedentes que son el soporte del estudio, el Planteamiento del Problema, Formulación del Problema, Sistematización o Preguntas de la Investigación donde se da a conocer cuál es la problemática que acontece y la forma como esta afecta a la población estudiantil.

De igual modo en este capítulo se encuentran los objetivos de la investigación: el general y los específico, así como la Justificación del porque se realiza la investigación, la delimitación del problema que explica donde y cuando se va a realizar el estudio y por último la limitaciones, que dicen cuáles son los obstáculos o dificultades presentadas durante el estudio de investigación.

El capítulo II, denominado marco teórico, es donde se abordan las definiciones en el marco conceptual que definen las teorías que permitieron sustentar esta investigación, así como la definición de las variables a través de la Operacionalización, realizando una exhaustiva revisión de documentos. El capítulo III, titulado metodología, trata sobre los aspectos de la metodología utilizada en el estudio. El capítulo IV, de título presentación de datos es donde se presentan los resultados de las informaciones que arrojó la investigación mediante la aplicación

de tablas y gráficos, que fueron sustentados por Microsoft office Excel. El capítulo V, titulado análisis y discusión de los datos, es donde se da a conocer el análisis de los resultados que arrojó la investigación, en este capítulo se realiza un análisis de los objetivos propuestos con los resultados de la aplicación de los instrumentos, para ver su grado de logro y alcance, así como el cruce de estos datos con la literatura desarrollada, para de esta manera comprobar si los resultados son correctos y si sirvieron de soporte a la investigación. Además se da a conocer las conclusiones, las recomendaciones, los apéndices y las referencias bibliográficas.

## CONCLUSIONES

Al concluir la presente investigación en donde el objetivo general fue “Determinar el nivel de satisfacción de los gestores, docentes, y alumnos/as, con relación a los servicios alimenticios que ofrecen los suplidores a los centros educativos del nivel secundario del Distrito Educativo 14-05 Sánchez. 2015-2016.” Se llegó a las siguientes conclusiones:

En cuanto al objetivo general de esta investigación se pudo determinar que los niveles de satisfacción que existen en relación a los servicios alimenticios de los suplidores, aunque los directores se consideran complacidos y satisfechos con los servicios brindado, los docentes, equipos de gestión y los alumnos/as no se encuentra satisfecho con ello.

**Objetivo Específico No. I:** Determinar el nivel de satisfacción que tienen los gestores, con relación a los servicios alimenticios que ofrecen los suplidores a los centros educativos del nivel secundario del Distrito Educativo 14-05 Sánchez. 2015-2016.

Al determinar el nivel de satisfacción que tienen los gestores, con relación a los servicios alimenticios que ofrecen los suplidores a los centros educativos del nivel secundario, se llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo al parecer de los directores, se concluyó en que estos permite a la población estudiantil mantenerse satisfactoriamente. Lo que indica que los niveles de satisfacción que tienen los directores con relación a los servicios alimenticios que ofrecen los suplidores, se cumplen aunque no sea en su totalidad.

- En cuanto a los docentes y los equipos de gestión, se concluyó en que los niveles de satisfacción que tienen los gestores, con relación a los servicios alimenticios de los suplidores, es que estos no se cumplen como fueron planteados y que las expectativas de los alumnos/as no son satisfechas. Lo que demuestra que los niveles de satisfacción que tienen los docentes y los equipos de gestión con relación a los servicios alimenticios, es de no cumplimiento.
- En cuanto a los alumnos/as se concluyó en que los niveles de satisfacción que tienen los gestores, con relación a los servicios alimenticios, es que a veces satisfacen sus expectativas, la alimentación a veces contiene los nutrientes para mantener la nutrición y la salud adecuada, los servicios alimenticios a veces y casi siempre son entregados satisfactoriamente a tiempo. Lo que indica que los niveles de satisfacción que tienen los alumnos/as, con relación a los servicios alimenticios no llena sus expectativas.

**Objetivo Específico No. II:** Analizar el sentir que tienen los alumnos y alumnas con relación a los servicios alimenticios que ofrecen los suplidores a los centros Educativos del nivel secundario del Distrito Educativo 14-05 Sánchez. 2015-2016.

Después de haber analizado el sentir que tienen los alumnos/as, con relación a los servicios alimenticios que ofrecen los suplidores, se procede a las siguientes conclusiones:

- Se concluyó en que de acuerdo a los directores la valoración que tiene el sentir de los alumnos y alumnas con relación a los servicios alimenticios que ofrecen los suplidores, es de inconformidad, lo que determina el nivel de insatisfacción de los alumnos/as al recibir la alimentación, mostrando

disgusto al recibirlo, manteniendo un ambiente de desinterés; esto permitió apreciar que de acuerdo a los datos arrojados, según expresan los directores encuestados es de insatisfacción.

- Según los docentes y los equipos de gestión, en cuanto a los tipos de insatisfacción que muestran docentes y alumnos/as, es de inconformidad, y aunque una pequeña parte de los encuestados opinó que es de satisfacción, otra parte consideró que es de conformidad; también se concluyó en que el nivel de insatisfacción de los alumnos/as se determina en disgusto al recibirlo. Lo que indica que el sentir que tienen los alumnos/as con relación a los servicios alimenticios, es de inconformidad, inseguridad y de desinterés.
- Percepción que muestran los alumnos y alumnas al referirse a la valoración que tienen los docentes de los servicios alimenticios, es de inconformidad, en donde el nivel de insatisfacción lo determina el disgusto al recibirlo, además se concluyó en que la insatisfacción se muestra por los estándares de calidad que mantienen un ambiente de frustración y de desinterés

**Objetivo Específico No. III:** Identificar los beneficios que aportan los Alimentos que ofrecen los Suplidores, de acuerdo con los docentes a los Centros Educativos del Nivel Secundario del Distrito Educativo 14-05 Sánchez. 2015-2016.

La aplicación de una buena alimentación escolar proporciona beneficios al desarrollo del proceso educativo y al desarrollo integral de los alumnos y alumnas en edad escolar, por lo que se concluye en:

- De acuerdo a las respuestas de los directores, se concluyó en que los servicios alimenticios aportan a los alumnos/as: rendimiento escolar, crecimiento físico, crecimiento intelectual y el desarrollo intelectual.

- De acuerdo a los docentes y los equipos de gestión los beneficios que aportan los alimentos, son: rendimiento escolar y buena salud, rendimiento escolar y muy poco aprecian la buena salud, además proporcionan a los alumnos crecimiento físico, permiten crecimiento intelectual y desarrollo intelectual.
- De acuerdo a las respuestas establecidas por los alumnos/as, se concluye en que los servicios alimenticios que proporcionan los suplidores benefician a la población estudiantil en cuanto al crecimiento intelectual, el desarrollo intelectual y la buena salud.

**Objetivo Específico No. IV:** Identificar el nivel de cumplimiento del menú establecido por el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) por los Suplidores a los Centros Educativos del Nivel Secundario del Distrito Educativo 14-05 Sánchez. 2015-2016.

Al identificar el nivel de cumplimiento del menú establecido por el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE) se procede a las siguientes conclusiones:

- De conformidad con los directores se concluye en que el menú establecido por el INABIE casi siempre se sirve apropiadamente en el tiempo establecido, aunque a veces la alimentación ha llegado con el tiempo de retraso, a la hora de entregar los servicios alimenticios a veces se ha notado eficacia por parte de los suplidores, lo que permite estar de acuerdo parcialmente con que la calidad de los servicios es un factor que influye en la insatisfacción.
- De acuerdo a los docentes y los equipos de gestión de los centros del nivel secundario, se concluyó en que los niveles de cumplimiento del menú

establecido se dan casi siempre, los servicios alimenticios a veces han llegado con tiempo retrasado, a veces se ha notado eficacia a la hora de entregar los servicios.

- En cuanto a la respuestas de los alumnos y alumnas se concluyó en que el menú establecido a veces se sirve apropiadamente como fue establecido, aunque existe una parte de los docentes que consideran que casi siempre, se concluyó con que una parte de los alumnos consideró que en algún momento siempre los servicios de alimentación han llegado con el tiempo retrasado, consideran en no estar de acuerdo en que los suplidores son eficientes con relación a la entrega de los servicios alimenticios que le proporcionan a los alumnos/as.



## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Adaro, M. y Lorena, P.(2013), *Valoración de las metas nutricionales alcanzadas y de aceptabilidad de la prestación alimentaria brindada por el servicio de comedor escolar*, Escuela de República Oriental del Uruguay de Santo Tomé.
- Alejandra R. (2014). “*Aceptación Sensorial de Alimentos Ofertados en Comedores Estilo de Dieta Mediterránea de la Ciudad de Murcia*”. Universidad de Murcia.
- Arias (1998). “Las limitaciones de un estudio están orientadas a establecer la viabilidad del mismo, de acuerdo a diversos factores.
- Boada, J. y Tours, J (1993). *Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional*. Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis,
- Burguete Francisco Javier (29 mayo, 2015) Google, recuperado tiempo de entrega de <http://blog.udlap.mx/blog/2015/05>
- Concepto de Gestor <http://definicion.mx/gestor/>, publicado en fecha 16 Nov. 2016 investigado 18/11/2016; 19:50:53
- Erick Chacón (2009) Satisfacción y expectativa del cliente, Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/>
- Davis, K. & Newstrom, J., (2003).*Comportamiento humano en el trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- De Lima, Dinorah; Matos de León, Luis Camilo y otros, (2015). De la Dirección Técnica de Evaluación e Investigación del Instituto Dominicano de Evaluación e Investigación de la Calidad Educativa (IDEICE) *Evaluación cuali-cuantitativa de los Centros con Jornada Extendida*; del Ministerio de Educación de la República Dominicana.
- Definiciona.com Definición y etimología de disgusto. Bogotá: E-Cultura Group. Recuperado de <https://definiciona.com/disgusto/> (21 enero, 2016).
- Diccionario de la real Academia de la Lengua Española <http://www.rae.es/la-institucion/presentacion/informacion>.
- Dollard, Millar, y Sears (1999) FRUSTRACIÓN Google. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/materias>.

- El Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. (2007). <https://books.google.co.uk/books/about/Diccionario/manual/de/la/lengua/espa>.
- Escribano González, Alicia (2004). *Aprender a enseñar: fundamentos de didáctica general*; Editor, Universidad de Castilla-La Mancha, Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, España, 2da. Edición.
- Falta de planificación, Art. publicado en Internet [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com) en fecha 20/8/2014.
- Fisher & Navarro (1997). *“La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”*.
- García, M. A (2014) *Insatisfacción*. Recuperado de <http://colmartinfrc.wordpress.com//definición-de-insatisfacción/>.
- George, D. y Tavarez, A. (2016) *Definición de niveles de satisfacción; Beneficios de la alimentación; nivel de cumplimiento del menú establecido por INABIE*.
- Gómez Campos Rossana; Hespanho, Jefferson Eduardo; de Arruda Miguel y otros (2012). *Valoración del crecimiento físico por medio de la proporcionalidad corporal en escolares peruanos que viven a moderada altitud*, Pontificia Universidad Católica de Campinas. Facultad de Educación Física. Campinas, SP. Brasil.
- Gómez Chávez, Luis Alberto (2012) *La inconformidad es dañina y peligrosa*; blog recuperado de Internet en fecha marzo 22.
- Hernández, R. y otros; (2003). *Metodología de la Investigación*. Mc – Graw-Hill. México D.F. México.
- Insatisfacción (s.f.) .Recuperada de (2012/06) de [colmartinfrc.wordpress.com](http://colmartinfrc.wordpress.com)  
Joannès Vermorel (15 de noviembre de 2014). Cálculo del tiempo de entrega recuperado de <https://www.lokad.com/es/lead-time-salescast>.
- Junior Mareros & Erika Castañeda (2010). *“Calidad de servicio del comedor. Universidad Nacional de Trujillo”*. Perú.
- Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB) (2013). *Estudio evaluación de la satisfacción de los usuarios del Programa de Alimentación Escolar*; Ministerio de Educación de Chile.
- Kotler, P; y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.

- Lahey Benjamín B. (1998). *“introducción a la Psicología”* 6 Ed. Madrid, España: McGraw-Hill Iberoamericana Editores.
- Marlon Melara (2013). el bog recuperado de <http://marlonmelara.com>.
- Maslow Abraham, (1943). *Una teoría sobre la motivación humana, “A Theory of Human Motivation”, Psychological Review*, vol. 50,
- Mata O., Mercedes; Olivo C., Dulce y Paredes R., Graciela. (1986). *“Cien años de vida municipal*, Editorial del Nordeste; 1era edición, Sánchez, Rep. Dom.
- Mejías, C. A. (2010). *Indicadores de Efectividad y Eficacia*. Recuperado (Consultado: Octubre del 2014). De <http://www.monografias.com/>
- Mercedes, María Art. (s/f). *Beneficios de la nutrición en la edad escolar*. Redactado y publicado en el periódico Diario libre 12 Oct 2015, 12:00 Am.
- Moya Cordero, Héctor (1986) *“Apuntes para la historia de Sánchez*; Editorial del Nordeste; 1era edición, Sánchez, Rep. Dom.
- Moyano, A.; Muñoz, A. (1994). *Los comedores escolares*. México, Aula de Innovación Educativa.
- Municipio de Sánchez.(s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 28 de septiembre de 2015 de <https://www.wikipedia.org/municipio de Sánchez>.
- Núñez Paulo, (10-04-2016) *gestor de consultor de empresas* Universidad de Nova de Lisboa, recuperado de <http://: geral@knoow.net>.
- Nutrición y Salud, (2016) Instituto de Nutrición y Salud recuperado 6 Nov. 2016 <http://nutricionysalud.org.es> Publicada el 19:50:53 GMT.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2011) Definición de menú. Recuperado Publicado y Actualizado (2014). Definición de menú (<http://definicion.de/menu>).
- Julián Pérez Porto y María Merino (2008). *Definición de salud*. Recuperado Publicado (2012) Actualizado: Definición de salud (<http://definicion.de/salud/>)
- Pérez Serrano G. (1998). *“La confiabilidad y la validez cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos”*. Retos e interrogantes. 2ª. Edición. Madrid: La Muralla.
- Picazo González Ercik Gerardo, Salazar Chávez Reynaldo Damián, Saucedo Reséndiz Luis Fernando y otros *Crecimiento humano, laboral, profesional e*

*intelectual.* de Google *Recuperado* el 12 de Noviembre de 2013.  
<https://prezi.com/avsfwlpfzjim/crecimiento-humano-laboral-profesional-e-intelectual/>.

Pizarro, R. (1985). Rasgos y actitudes del profesor efectivo. Tesis para optar el Grado de Magíster en Ciencias de la Educación. Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.

Plan de Desarrollo de la Educación del Distrito Educativo 14-05 de Sánchez, Plan de 2002.

Plaza Montaña, Ricardo *el menú, concepto y origen.* Recuperado de Internet de fecha 11 Dic. 2016 04:12:17.

Rebeldía adolescente (s.f.) en Google. Recuperado el 21 de diciembre 2016 de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/rebeldia>.

Rey, Rafael J. (2016), Municipio de Sánchez. Recuperado el 20 de julio del 2016 [http://www.elcaribe.com.do/del municipio de Sánchez](http://www.elcaribe.com.do/del-municipio-de-sanchez).

Ruiz, Limón Ramón. (2006) historia y evolución del pensamiento científico. [www.monografias.com/trabajos-pdf/historia-pensamiento](http://www.monografias.com/trabajos-pdf/historia-pensamiento).

Sampieri, R.; Fernández C.; Baptista L. (2003). *Metodología de la investigación*. 3<sup>ra</sup> Edición. México, McGraw-Hill.

Tamayo y Tamayo, Mario. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.

Tu diccionario hecho fácil Definición ABC, [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com).

Vázquez Martínez Clotilde; (2005). *Alimentación y nutrición: Manual teórico-práctico*, Ediciones Díaz de Santos.

Wikipedia la enciclopedia libre [https://www.wikipedia.org/municipio de Sánchez](https://www.wikipedia.org/municipio-de-sanchez).

Whittaker James, Whittaker, Sandra J. (1989). *Psicología con aplicación para Iberoamérica*" 4<sup>a</sup> Ed. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana  
809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.  
809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)