

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

#### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

#### **TESIS:**

### **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE MODALIDAD INICIAL EN LA ZONA URBANA DEL DISTRITO DE CHOTA – 2020**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: MARISSE MOYA CORONEL**

Asesora:

**Dr. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by  
**MARISSE MOYA CORONEL**  
Todos los derechos reservados

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

#### **TESIS APROBADA:**

#### **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE MODALIDAD INICIAL EN LA ZONA URBANA DEL DISTRITO DE CHOTA – 2020**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: MARISSE MOYA CORONEL**

#### **JURADO EVALUADOR:**

Dra. María Esther León Morales  
Asesora

Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo  
Jurado Evaluador

M.Cs. Daniel Seclen Contreras  
Jurado Evaluador

Mg. María Cárdenas León  
Jurado Evaluador

**Cajamarca, Perú**

**2023**



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 11:30 horas del día 19 de setiembre de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO, M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS, Mg. MARÍA CÁRDENAS LEÓN**, y en calidad de Asesor la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS COMITÉS DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE MODALIDAD INICIAL EN LA ZONA URBANA DEL DISTRITO DE CHOTA - 2020**; presentada por la Bach. en Ingeniería Industrial **MARISSE MOYA CORONEL**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación se acordó Aprobar con la calificación de Distinción (17) Excedente la mencionada Tesis; en tal virtud, la Bach. en Ingeniería Industrial **MARISSE MOYA CORONEL**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 12:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....  
**Dra. María Esther León Morales**  
Asesor

.....  
**Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo**  
Jurado Evaluador

.....  
**M.Cs. Daniel Seclén Contreras**  
Jurado Evaluador

.....  
**Mg. María Cárdenas León**  
Jurado Evaluador

## **DEDICATORIA**

Esta tesis esta dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Divar y Yolanda que con su esfuerzo, valentia y amor me han incentivado a cumplir mis sueños y a seguir siendo firme antes las adversidades.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi profundo agradecimiento a Dios por la vida de mis padres y por la mía, así como por haberme brindado la oportunidad de concluir con éxito este proyecto. También quiero expresar mi gratitud hacia mi asesora, quien ha demostrado una gran paciencia y comprensión durante esta etapa.

Deja de decir “más tarde” NO lo harás más tarde. Hazlo o decide no hacerlo.

**Chris Brogan**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
EPÍGRAFE.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
LISTA DE SIGLAS USADAS .....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	8
1.3. Delimitación de la investigación .....	9
1.4. Limitaciones.....	10
1.5. Objetivos.....	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial .....	12
2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudios.....	17
2.3. Marco Conceptual.....	23
2.4. Definición de términos básicos.....	32
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	34
3.1. Hipótesis.....	34
3.2. Variables/categorías .....	35
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO .....	39
4.1. Ubicación geográfica .....	39
4.2. Diseño de la investigación .....	40
4.3. Métodos de investigación .....	41



4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación. ....	42
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	49
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la investigación .....	53
4.7. Matriz de consistencia metodológica .....	53
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	58
5.1. Presentación de resultados .....	58
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	76
5.3. Contrastación de hipótesis .....	78
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS .....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz Operacional de la variable Calidad de servicio .....	37
<b>Tabla 2</b> Matriz Operacional de variable Satisfacción.....	38
<b>Tabla 3</b> Miembros del Comité de Alimentación Escolar .....	43
<b>Tabla 4</b> Muestra según tipo de miembro.....	46
<b>Tabla 5</b> Distribución de la muestra de miembros del CAE en los diversos colegios de nivel inicial.....	47
<b>Tabla 6</b> Validadores expertos.....	51
<b>Tabla 7</b> Rangos de Fiabilidad.....	52
<b>Tabla 8</b> Fiabilidad calidad de servicio .....	52
<b>Tabla 9</b> Fiabilidad satisfacción.....	52
<b>Tabla 10</b> Matriz de consistencia metodológica .....	54
<b>Tabla 11</b> Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar .....	58
<b>Tabla 12</b> Relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar .....	69
<b>Tabla 13</b> Relación entre fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar .....	70
<b>Tabla 14</b> Relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar .....	71
<b>Tabla 15</b> Relación entre seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar .....	72
<b>Tabla 16</b> Relación entre empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar .....	73
<b>Tabla 17</b> Análisis GAP por ítems .....	74

<b>Tabla 18</b> Análisis GAP por dimensión .....	75
<b>Tabla 19</b> Contrastación de hipótesis general.....	79
<b>Tabla 20</b> Contrastación de hipótesis específica I .....	80
<b>Tabla 21</b> Contrastación de hipótesis específica II .....	81
<b>Tabla 22</b> Contrastación de hipótesis específica III.....	82
<b>Tabla 23</b> Contrastación de hipótesis específica IV.....	83
<b>Tabla 24</b> Contrastación de hipótesis específica V .....	84
<b>Tabla 25</b> Dimensión elementos tangibles .....	101
<b>Tabla 26</b> Dimensión fiabilidad .....	101
<b>Tabla 27</b> Dimensión capacidad de respuesta.....	101
<b>Tabla 28</b> Dimensión seguridad.....	102
<b>Tabla 29</b> Dimensión empatía.....	102
<b>Tabla 30</b> Variable calidad del servicio. ....	102
<b>Tabla 31</b> Dimensión valor percibido. ....	103
<b>Tabla 32</b> Dimensión confianza.....	103
<b>Tabla 33</b> Dimensión expectativa. ....	103
<b>Tabla 34</b> Variable satisfacción. ....	104
<b>Tabla 35</b> Pruebas de normalidad .....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Calidad de servicio .....	19
<b>Figura 2</b> Teoría satisfacción .....	20
<b>Figura 3</b> Ubicación .....	39
<b>Figura 4</b> Variable calidad del servicio .....	59
<b>Figura 5</b> Dimensión elementos tangibles.....	60
<b>Figura 6</b> Dimensión fiabilidad .....	61
<b>Figura 7</b> Dimensión capacidad de respuesta .....	62
<b>Figura 8</b> Dimensión seguridad .....	63
<b>Figura 9</b> Dimensión empatía .....	64
<b>Figura 10</b> Variable satisfacción.....	65
<b>Figura 11</b> Dimensión valor percibido .....	66
<b>Figura 12</b> Dimensión confianza .....	67
<b>Figura 13</b> Dimensión expectativa.....	68
<b>Figura 14</b> Análisis GAP.....	75
<b>Figura 15</b> Diagrama de dispersión.....	104

## **LISTA DE SIGLAS USADAS**

<b>CAE</b>	Comités de Alimentación Escolar
<b>CC</b>	Comités de Compra
<b>CGCSEC</b>	Coordinación de Gestión de Contrataciones y Seguimiento de Ejecución Contractual
<b>IE</b>	Institución Educativa Pública
<b>IEE</b>	Instituciones Educativas Públicas
<b>JUT</b>	Jefa/e de Unidad Territorial
<b>MIDIS</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
<b>PNAEQW</b>	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
<b>SC</b>	Supervisor/a de Compra
<b>DQR</b>	Denuncia Queja Reclamo

## RESUMEN

El presente estudio se realizó en las instituciones educativas de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota durante el año 2020, con la finalidad de examinar la relación entre la calidad del servicio ofrecido por el programa Qali Warma y la satisfacción de los miembros de los Comités de Alimentación Escolar (CAE). Para ello, se adoptó un enfoque de investigación aplicada, con un diseño correlacional no experimental de tipo transversal. La población de estudio incluyó a 31 instituciones educativas registradas en la actualización de padrones del año 2020 que contaban con un CAE. Utilizando la fórmula para poblaciones finitas, se determinó una muestra de 107 miembros de los comités. Mediante la aplicación de un cuestionario como herramienta de recolección de datos y posterior al procesamiento de la información, se obtuvo un valor Rho de Spearman de 0,917, lo cual indica una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción, sugiriendo que un mayor nivel de calidad en el servicio ofrecido por la institución conduce a una mayor satisfacción por parte de los usuarios. Además, se logró identificar que la variable de calidad del servicio se encuentra en un nivel óptimo, con un 33,6%, por lo que se sugiere recomendaciones en la presente investigación para elevar el porcentaje de las dimensiones de empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles. Del mismo modo, se observó que la variable satisfacción de usuario alcanzó un nivel óptimo, solo con un 35,5%, esto sugiere que, aunque se logra satisfacer las expectativas de algunos usuarios, es necesario trabajar en el aumento de la confianza y el valor percibido para elevar aún más la satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, fiabilidad, satisfacción, seguridad, capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

This research was carried out in the initial educational institutions in the urban area of the district of Chota during the year 2020, with the purpose of examining the relationship between the quality of the service offered by the Qali Warma program and the satisfaction of the members of the School Feeding Committees (CAE). To this end, an applied research approach was adopted, with a cross-sectional non-experimental correlational design. The study population included 31 educational institutions registered in the 2020 register update that had a CAE. Using the formula for finite populations, a sample of 107 committee members was determined. Through the application of a questionnaire as a data collection tool, a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.917 was obtained, which indicates a highly significant correlation between service quality and satisfaction, suggesting that a higher level of quality in the service offered by the institution leads to greater satisfaction on the part of users. Furthermore, it was possible to identify that the service quality variable is only at an optimal level, with 33.6%, so recommendations are suggested in this research to increase the percentage of the dimensions of empathy, security, ability to respond, reliability and tangible elements. Similarly, it was observed that the user satisfaction variable reached an optimal level, only with 35.5%, this suggests that, although the expectations of some users are met, it is necessary to work on increasing trust and confidence. perceived value to further increase user satisfaction.

**Keywords:** Quality of service, reliability, security, satisfaction, responsiveness.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### **1.1. Planteamiento del problema**

#### **1.1.1. Contextualización**

La alimentación escolar está presente en casi todos los países del mundo, pero no siempre es eficiente; ya que la cobertura y calidad de dichos programas varían de acuerdo al ingreso nacional según lo indicado por el Programa Mundial de Alimentos (Programa Nacional de Alimentos, 2013).

De esta manera se puede afirmar que la provisión de alimentación escolar desempeña un papel fundamental en el bienestar y el desarrollo educativo de los niños. Este programa no solo beneficia la salud de los estudiantes, sino que también actúa como un importante apoyo para las familias, garantizando el acceso a una educación de calidad para sus hijos, en particular para las niñas, quienes a menudo enfrentan desafíos adicionales en cuanto a la obtención de educación. En este sentido, los programas sociales que incluyen la alimentación escolar son vistos como impulsores del crecimiento del capital humano a largo plazo y como mecanismos para romper los patrones de pobreza y desnutrición que se perpetúan de una generación a otra.

Un gran apoyo técnico para los diversos países es el Programa Mundial de Alimentos (PMA) quien orienta de manera muy significativa a fin de poder contribuir con los programas sociales manteniendo una vision enfocada en la normativa de alimentación escolar, ya que funciona como una guía técnica compartiendo una diversidad de enfoques conceptuales entre los países.

Con la intención de brindar un buen servicio de alimentación escolar se necesita afrontar varias dificultades como falta de equidad, eficiencia, eficacia y operatividad; que con una buena gestión se pueden eliminar, siendo el control de los sistemas muy



importante para poder tener una buena gestión en cuanto a la programación de alimentos; así mismo se necesita una eficiente capacidad institucional para administrar, desarrollar, gestionar y controlar de forma diaria dichos procesos; así como también es necesario contar con un sistema normativo de la calidad de alimentos, referidos a la seguridad de productos alimenticios otorgados a los estudiantes, los cuales deben ser aplicados y puestos en práctica por los responsables de verificación y evaluación de los productos a distribuir.

En una de sus publicaciones el Programa Mundial de Alimentos PMA (2016) mencionó que muchos países de Latino América y el Caribe comenzaron con la programación de un sistema de alimentación escolar en diferentes lugares de su Estado, siendo el Perú uno de los países al cuál se le brindó capacitaciones y asesoramiento técnico para un Plan de Alimentación Escolar con el propósito de lograr seguridad alimentaria y buena nutrición escolar necesaria para el desarrollo de las niños en etapa escolar.

En el Perú se ha podido realizar a través de los años grandes cambios y avances de los diferentes programas sociales, pero muchos de ellos no cuentan con una adecuada gestión y control para poder contrastar si se cumplen los efectos esperados, el problema general radica en la falta de evaluación y control continuo generando la no existencia de resultados en la satisfacción del usuario de los diversos programas.

Uno de los programas sociales de mayor relevancia en Perú es el Programa Nacional de Alimentación Qali Warma, creado en el año 2012 mediante el Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS, con el propósito de proporcionar una dieta diversa y nutritiva a los estudiantes de educación inicial y primaria que asisten a las escuelas públicas en todo el territorio peruano.

Por lo tanto, a través del Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS, se establecen directrices para la asignación de recursos económicos a los comités de compra, en base al modelo de cogestión, dichos comités congregan a representantes de la sociedad civil y entidades públicas, los cuales cuentan con capacidad jurídica para la contratación de bienes o servicios, necesarios para la prestación del servicio alimentario a las usuarias y usuarios de educación inicial, primaria y secundaria de las instituciones educativas atendidas por el programa.

Es de indicar que a través del tiempo el Programa de Alimentación Escolar ha incrementado y expandido la atención a los usuarios, por lo que desde el 28 de octubre del año 2014 mediante Decreto Supremo N°006-2014-MIDIS, se incorpora a los estudiantes adolescentes de nivel secundario pertenecientes a pueblos amazónicos, ya que tienen clasificación socioeconómica de pobreza extrema.

De igual manera que se amplió la prestación del servicio de alimentación a más beneficiarios, en la actualidad se enfrentan más desafíos en la gestión, en términos de asignación y distribución eficiente de productos a los usuarios. Este desafío ha resultado en dificultades para garantizar un servicio de alimentación escolar óptimo, lo que potencialmente podría llevar a la insatisfacción del servicio, dicha problemática podría provocar interrupciones en la entrega de productos, lo que a su vez impide cumplir con los objetivos del PNAEQW, que consisten en asegurar el suministro de alimentos durante todo el año escolar, considerando las particularidades de los usuarios y las áreas en las que residen, así como promover hábitos alimentarios saludables entre los beneficiarios del programa.

Por lo tanto, este trabajo de investigación se enfoca en recopilar información sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar que colaboran con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Estos

comités desempeñan un papel crucial en la recepción, preparación y distribución de alimentos a los niños en las instituciones educativas.

Es esencial adquirir un entendimiento profundo de la percepción que prevalece en las Instituciones Educativas de modalidad inicial, ubicadas en la zona urbana del distrito de Chota, en relación con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Este análisis abarca tanto la valoración global del programa como su evaluación en términos de diferentes dimensiones que incluyen los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad proyectada y la empatía percibida por parte de los usuarios. Esta evaluación tiene un impacto significativo en la satisfacción de los beneficiarios y, a su vez, influye en la percepción general de la calidad del servicio.

Por lo tanto, se hace necesario llevar a cabo una investigación titulada "Calidad del Servicio y Satisfacción de los Comités de Alimentación Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota durante el año 2020". El objetivo de esta investigación es discernir la relación entre estas variables para poder identificar estrategias que permitan mejorar tanto la percepción de la calidad del servicio como la satisfacción que dicho programa brinda a sus usuarios.

### **1.1.2. Descripción del problema**

Desde la creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA, a nivel nacional ha tenido problemas para poder brindar el servicio alimentario desde el primer día de labores escolares el cual es su principal objetivo; por ejemplo para el año 2020 en la provincia de Chota, denominado comité de compra Cajamarca 4, se llevaron a cabo 04 convocatorias, lográndose sólo adjudicar el 24.43%

de instituciones educativas en la segunda convocatoria, para la tercera y cuarta convocatoria no se logró ninguna adjudicación lo que originó ítems desiertos, esto trajo consigo que algunas instituciones educativas no cuenten con servicio alimentario desde el inicio de labores escolares; en el caso en la Unidad Territorial Cajamarca 2.

Adicionalmente, durante el transcurso del año 2020, se documentaron un total de 526 denuncias, quejas y reclamos (DQR) relacionados específicamente con la aceptación, calidad y puntualidad en la entrega de los productos proporcionados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW). En este contexto, se vuelve imperativo comprender la percepción del Comité de Alimentación Escolar (CAE), dado que este comité tiene la responsabilidad de recibir, verificar, preparar y distribuir los alimentos a los usuarios. El CAE se compone de cinco miembros, de los cuales dos son profesores, siendo el director o directora de la institución educativa quien preside el Comité de Alimentación Escolar, y un representante del cuerpo docente o personal administrativo del nivel educativo inicial, primario y/o secundario de la institución educativa. Los tres miembros restantes son padres de familia, quienes ocupan el rol de vocales en dicho comité.

Cabe indicar que en el año 2020 a nivel mundial se atravesó por una pandemia originada por la enfermedad coronavirus (COVID-19), el cual es un virus que fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional.

Esto llevó a que en Perú se implementaran ciertas limitaciones establecidas a través del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. En dicho decreto, se declaró el Estado de Emergencia Nacional debido a las graves circunstancias provocadas por la propagación del COVID-19. Como resultado de esta medida, se suspendió el ejercicio de ciertos Derechos Constitucionales, lo que resultó en la restricción de los derechos constitucionales relacionados con la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad

del domicilio, así como la libertad de reunión y de movimiento dentro del territorio peruano.

La investigación se realizó de acuerdo con lo observado en las instituciones educativas de nivel inicial en la región de Cajamarca específicamente en la zona urbana de la provincia y distrito de Chota; en las cuales se brinda el servicio de alimentación escolar y en donde se ve reflejado todos los procesos que desarrolla el PNAE Qali Warma para poder brindar el servicio alimentario, culminando con el proceso final el cual es el consumo de los productos por los usuarios, de esta manera es de suma importancia saber el grado de satisfacción de los comités de alimentación escolar, ya que ellos son los encargados de distribuir equitativamente los productos. Cabe mencionar que la investigación no pudo llevarse a cabo durante la pandemia de manera presencial debido a las restricciones y condiciones de salud pública. La situación sanitaria impidió realizar el trabajo de campo de manera convencional y directa en las instituciones educativas, por lo que se optó aplicar los instrumentos de manera virtual.

### **1.1.3. Formulación del problema**

#### **1.1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?

#### **1.1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el grado de la calidad de servicio según los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las IIEE de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota – 2020?

- ¿Cuál es grado de satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las IIEE de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota – 2020?
- ¿Qué relación existe entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?
- ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?
- ¿Qué relación existe entre seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?
- ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación.**

### **1.2.1. Justificación científica**

El propósito del tema de investigación es contribuir a la comprensión sobre el vacío de conocimiento de las variables de estudio; y así poder analizar las variables que se utilizaran en un procedimiento científico, desarrollando situaciones que puedan ser ahondadas por la ciencia, en seguida, que se argumente la certeza y efectividad del instrumento siendo de beneficio para próximos estudios.

### **1.2.2. Justificación técnica-práctica**

El proceso del estudio concerniente a la administración de la calidad recibida y a la satisfacción del usuario, proporcionará el conocimiento de las primordiales dificultades que se presentan y se desarrollan en las instituciones educativas del nivel inicial de la zona urbana del distrito de Chota, confortando las capacidades de las personas a cargo de la dirección y control del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma.

### **1.2.3. Justificación institucional y personal.**

El estudio se realiza debido a la existencias de denuncias, quejas y reclamos en el servicio alimentario que brinda el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, específicamente por algunas quejas en cuanto a los productos, entrega tardía y poca adjudicación de los ítems, lo que trae consigo el retraso en la distribución de los productos en la provincia de Chota durante el año 2020; generando insatisfacción de los comités de alimentación escolar, los cuales son encargados de recepcionar los productos y distribuir los alimentos a los niños; dicha insatisfacción se refleja en cuanto al tiempo de prestación y calidad del servicio en las instituciones educativas; por lo

que es necesario analizar los diferentes aspectos y procesos que están involucrados en el servicio alimentario, para así poder dar resultado a la problemática identificada en el estudio, con la finalidad de formular algunas recomendaciones orientadas a la mejora del servicio alimentario en las Instituciones Educativas.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### **1.3.1. Delimitación Espacial**

El trabajo de investigación se llevará a cabo en la región de Cajamarca, específicamente en la zona urbana del distrito de Chota. El enfoque de esta investigación se centra en la realización de encuestas dirigidas a los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE), quienes tienen la responsabilidad de recibir y evaluar la conformidad de los productos suministrados por los proveedores en las instituciones educativas de nivel inicial ubicadas en la zona urbana del distrito de Chota. Estas encuestas estarán relacionadas con el servicio de alimentación proporcionado por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE Qali Warma).

#### **1.3.2. Delimitación Temporal**

La evaluación de los datos necesarios para llevar a cabo la investigación propuesta se enmarca en el período que abarca el año 2020. Esta evaluación se limita exclusivamente a los integrantes del Comité de Alimentación Escolar de las instituciones educativas de nivel inicial ubicadas en la región geográfica objeto de estudio. El propósito de esta selección es poder medir el nivel de calidad y satisfacción en relación con el servicio de alimentación proporcionado durante el año 2020.



#### **1.4. Limitaciones**

Incidencia en la investigación por la diversidad de instituciones educativas del nivel inicial en la zona urbana del Distrito de Chota-Cajamarca 2020, una limitación importante fue que no se encuestó presencialmente a los miembros del comité de alimentación escolar de dichas IIEE, ya que el Perú atravesó por el estado de emergencia según el Decreto Supremo 076-2021-PCM, el cual modifica el Decreto Supremo 184-2020-PCM debido a las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19; sin embargo gracias a la tecnología las encuestas fueron virtuales logrando los mismo objetivos.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar el grado de la calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.
- Identificar el grado de satisfacción del servicio alimentario percibido por los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

- Determinar la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020
- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020
- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020
- Determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020
- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial**

##### **2.1.1. Ámbito internacional**

Niño, Gamboa y Serrano (2019) en su estudio de posgrado titulado “*Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia*”, tuvo como propósito de investigación definir el horizonte de percepción de la satisfacción generada por el servicio de alimentación escolar, utilizaron una metodología analítica, el universo se determinó entre los estudiantes que recibían alimentación escolar, señalando sólo una muestra de 401 estudiantes, los cuales fueron divididos según sus edades. El resultado obtenido reflejó una alta satisfacción por parte de los estudiantes con un nivel socioeconómico bajo y medio bajo en relación con los alimentos que recibieron. Sin embargo, se observó que los estudiantes pertenecientes a los estratos socioeconómicos medio-medio y medio-alto no consumieron estos alimentos y los desechaban. Como resultado de estos hallazgos, se llegó a la conclusión de que es esencial priorizar una focalización más precisa en la selección de los beneficiarios del programa y realizar los ajustes propuestos en el estudio con el fin de mejorar la calidad del Programa de Alimentación Escolar (PAE) en Bucaramanga.

Rivera (2019) en su tesis de maestría planteada con el título “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*” determinó como finalidad establecer la relación entre estas variables mencionadas, en la clientela de la compañía llevando a cabo la aplicación del cuestionario SERVQUAL. Se planteó un enfoque de estudio correlacional, de naturaleza no experimental, descriptivo y transversal. Como resultado de aplicar el método Rho Spearman, se obtuvo un valor de

0.0457, identificando la relación entre calidad de servicio y satisfacción. Adicionalmente, este análisis brindó la oportunidad de identificar las expectativas que espera la clientele, así como las discrepancias entre estas expectativas y la percepción real del servicio proporcionado. Estos hallazgos resultan valiosos para la empresa, ya que ofrecen información clave para mejorar las experiencias de sus clientes.

Moreno y Rivera (2019) en su investigación de pregrado titulado “*Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí*” planteó el propósito de discernir si existe relación alguna entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes, se planteó una investigación de índole correlacional, sin experimentación, descriptiva y transversal. Posterior al procedimiento de los datos, se evidenció mediante un Rho de Spearman de 0,536 y un sig. bilateral de 0,002 una relación positiva considerable entre ambas variables de estudio. Concluyendo de que a mayor calidad que se entregue en los establecimientos existirá mayor satisfacción de la clientela.

### **2.1.2. Ámbito Nacional**

Gutara (2021) durante su investigación de maestría titulada “*Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma Huancayo-2020*” planteó el objetivo de identificar si existe o no relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, para ello empleó un estudio básico, correlacional y de corte transversal. Empleó además, una muestra de 345 personas entre alumnos y maestros. Entre los hallazgos, encontró un valor Rho de Spearman de 0,851 con una significancia menor a 0.05, por lo cual afirmaron la existencia de una relación positiva fuerte entre ambas variables de estudio.

Por su parte, el autor Araujo (2021) en su investigación de posgrado para optar por el grado de maestro titulada *“Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar de Piura, 2021”* planteó el fin de encontrar el grado de correlación entre calidad de servicio y la satisfacción que perciben los usuarios. Ante ello optó por llevar a cabo un estudio de tipo cuantitativo, básico, correlacional. A su vez, su muestra se conformó por 80 individuos de CAE a quienes les aplicó dos cuestionarios. Se encontró que un 93.8% nota una buena calidad de servicio, y en contraparte el 6.3% la percibe como regular. Del mismo modo, mediante el coeficiente Rho de Spearman se encontró un valor de 0.602 que denota una correlación positiva moderada entre ambas variables de estudio.

Chávez (2021) con su estudio de maestría titulado *“Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021”* planteó la finalidad de identificar la correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de padres de familia. Para ello utilizó una investigación con metodología descriptiva, básica y transversal; considerando una muestra de 238 padres seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple. Posterior al análisis de información se estimó que un 60.9% considerable adecuada la calidad de servicio y un 41.6% considera que puede mejorarse ello. A su vez, se encontró una puntuación Wald de 74.293 y un sig menor a 0.05, evidenciando de que ambas variables de estudio se encuentran correlacionadas.

El estudio desarrollado por Pampa (2020) con su investigación de maestría titulada *“Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y Satisfacción en las Instituciones Educativas del distrito de Huaraz, 2020”* planteó el objetivo de identificar si existe relación alguna entre la calidad de servicio brindado en el programa con la satisfacción de las I.E. Para ello empleó un estudio de

tipo básico, correlacional, no experimental; tomando como muestra 53 instituciones. Posterior a la aplicación de los instrumentos se encontró un Rho de Spearman de 0.876 y un sig de 0.000 entre ambas variables de estudio, lo que confirma una relación positiva considerable entre ellas.

Machaca (2018) en su estudio de maestría con nombre “*Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018*”, Su metodología estuvo enfocada en un nivel correlacional, en la recopilación de información, se utilizó un muestreo censal conformado por 95 personas del comité de alimentación escolar. Se llega a la conclusión que calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, está relacionada de manera positiva con los niveles de satisfacción en el comité de alimentación escolar de Palpa – periodo 2018, ya que se cuantificó un valor Rho de Spearman de 0, 685 con un valor de significancia bilateral de 0,000.

Ortega (2016) en su investigación de maestría titulada “*Gestión de calidad del Programa Qali Warma en el distrito de Manantay-Región Ucayali 2016*”, señaló como objetivo principal analizar la gestión de calidad en el Programa Qali Warma según las normas de gestión, la metodología utilizada fue descriptiva, el estudio fue de tipo básico sustantivo y conto con un diseño denominado descriptivo-transversal; asimismo su población estuvo definida por la especificación y valoración de la calidad, fundamentándose en los 08 principios de la calidad, establecidos en la normatividad 9000: 2000. A la vez conto con una muestra formada por cada jefe, supervisor, monitor, servidores de Qali Warma, así como cada miembro del comité de Alimentación Escolar de la Institución Educativa; Asimismo en dicha investigación se emplearon una técnica utilizando una encuesta basada en su herramienta llamada cuestionario

Se obtuvo como resultado en cuanto a la variable en gestión de calidad, sus dimensiones que aportan un significado positivo son: la gestión enfocada a procesos, el liderazgo, la elección de opciones, el vínculo con los abastecedores determinados y el progreso constante; las dimensiones que aportan un nivel negativo y se debe buscar una mejora son: orientación al cliente, participación del personal y gestión de los recursos y actividades en la Unidad Territorial de Ucayali.

### **2.1.3. Ámbito Regional**

Herrera y Tineo (2018) en su estudio de maestría *“El Programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz, en el departamento de Cajamarca”*, presentó como propósito principal determinar el vínculo entre el Programa y el agrado de parte de los consumidores, el procedimiento empleado fue de tipo descriptivo-correlacional, el muestreo relacionado con la misma cantidad de la población, siendo un muestreo no probabilístico aleatorio conformado por 100 personas, los instrumentos utilizados fueron la observación, el cuestionario, fichas bibliográficas, fichas textuales, fichas de comentario y un test. Los resultados que se obtuvieron fue un 0.618 en el coeficiente de correlación de Pearson, lo cual nos indica que existe relación positiva entre las variables QaliWarma y satisfacción; siendo el nivel de relación moderada pero altamente significativo en el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$ .

## **2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudios.**

### **2.2.1. Teorías de Calidad de Servicio**

Enfocado en diversas teorías que han sido analizadas y estudiadas por diversos investigadores. A continuación, describiremos los modelos de teorías más representativos:

#### **Philip Crosby**

La teoría del investigador está enfocada a componentes absolutos que se encuentran vinculados a mentes conformistas, esto está constituido por la barrera de diseño de bienes y servicios que son inexactos y no cumplen con satisfacer el vacío del mercado. El estudio se basa en cinco particularidades para obtener la calidad en la empresa como: realizar un estudio en la falta de elementos de procedimientos para obtener los productos y servicios adecuados según los requerimientos, identificar los problemas de calidad, reducción de costos de calidad, identificar la medición para la acción del costo de calidad y realizar la acción que no contenga defectos como factor principal (Méndez, 2013).

#### **Edwards Deming**

Para el investigador la Calidad de Servicio es la transformación en las faltas identificadas por los clientes, las cuales pueden ser medibles, de esta forma la empresa puede valorar los productos y servicios y poder elaborarlos al gusto del cliente, sabiendo que este pagará por un producto que ya ha sido medido. Según Deming la calidad debe ser estudiada y analizada en todas sus dimensiones y niveles enfocadas en alcanzar el agrado de sus consumidores y en función de ellos (Méndez, 2013).



### **Joseph Juran**

El estudio de esta teoría radica en todos los componentes que engloban la realización de un producto y sólo deben estar enfocados en las disposiciones de los consumidores ofreciendo satisfacción al obtener el producto, la calidad es un símbolo de libertad al eliminar las deficiencias (Méndez, 2013).

### **Cristhian Gronroos**

El modelo de teoría explicado en la escuela nórdica fue reconocido por el “modelo de la imagen” por su estrecho vínculo de la calidad de servicio con la de una imagen empresarial, el estudio está enfocado al conocimiento de cuál es el servicio que se ofrece y cómo se ofrece. Esta teoría estuvo basada en las investigaciones realizadas por Eiglier y Langeard en el año 1976 donde la calidad del servicio es entendida por las personas como la experiencia recibida (Duque, 2005).

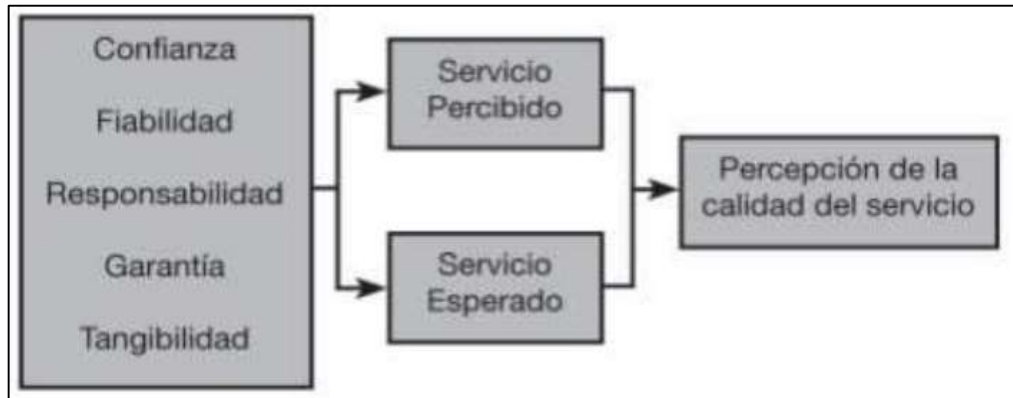
### **Teoría de las brechas o gaps de Parasuraman, Zeithmal y Berry**

Duque y Chaparro (2012) consideran que el modelo de la teoría formulado en la escuela americana fue denominado SERVQUAL, se inició por el desarrollo de un instrumento donde se cuantificó la calidad de servicio tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida. El desarrollo del instrumento estuvo enfocado en un cuestionario de 22 preguntas que analizaban las expectativas y percepciones del cliente, luego se valoraba el puntaje mediante la resta de ambas.

Sin embargo el Modelo propuesto por los autores fue juzgado en el período 1992, considerandolo como incorrecto, ya que el análisis de restar las expectativas y las percepciones para ellos no era suficiente, pero en su mayoría muchos autores consideraban que la metodología ayudaba a identificar las fortalezas y las debilidades en una organización (Duque y Chaparro, 2012).

**Figura 1**

*Calidad de servicio*



Parasuraman, Zeithaml y Berry se enfocaron desde un comienzo en 10 dimensiones del modelo SERVQUAL que mide la calidad de servicio siendo reducida posteriormente a 5 dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad.

### **Enfoques de Calidad de Servicio**

El término servicio es entendido como rendimientos de tipo cuantitativo y cualitativo que va de la mano con el rendimiento primordial por medio del producto o servicio. Servicio es un enunciado de capacidad amplia que tiene la extensión de incorporar un conjunto de significados, caracterizándose por la reunión de varios elementos y juntos colaboran para lograr un producto de calidad (Ruíz, 2001).

Así mismo la calidad de servicio se manifiesta luego de haber realizado la prestación y se percibe el acogimiento o lo contrario por parte de los consumidores. La garantía que causa un servicio está compuesto por el grupo de elementos operativos y de las acciones que realizan las empresas para dar un mejor servicio (Ruíz, 2001).

### **Calidad basada en la atención.**

Para Evans y Lindsay (2008) la calidad de atención es fundamental, cumpliendo con el reglamento de cada empresa, sin embargo, ésta debe de recibir una evaluación continua para poder tomar decisiones respecto al servicio otorgado, garantizando rendimientos, seguridad y confianza a los clientes satisfaciendo todas sus necesidades.

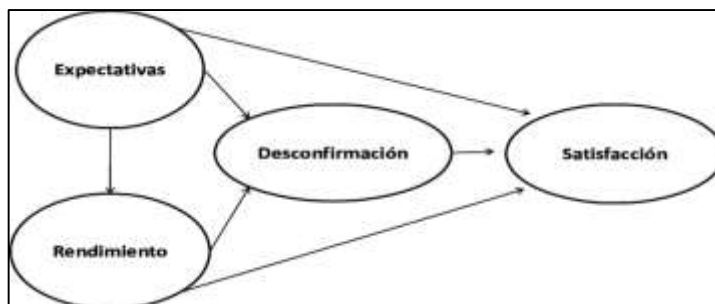
El autor manifiesta que la calidad de atención se refleja en la forma como se satisface los requerimientos de los clientes, siendo el objetivo principal del servicio proporcionado que el usuario se sienta conforme y que se satisfagan sus requerimientos de forma óptima, y de esta forma se asegura el futuro de la empresa y su sistema de operación.

### **Teoría de desconfirmación de expectativas**

El Modelo de Desconfirmación de Expectativas propone que la evaluación de la calidad de servicio se basa en la comparación entre las expectativas previas y las percepciones posteriores del servicio recibido. Desarrollado por Richard Oliver, este enfoque sostiene que la satisfacción se forma cuando las percepciones superan las expectativas, y la insatisfacción surge cuando las percepciones quedan por debajo de las expectativas. Además, la magnitud de la diferencia y la importancia de la característica particular también influyen en la evaluación de la calidad (Oliver, 1981).

**Figura 2**

*Teoría satisfacción*



### **Teoría de la asimetría**

La Teoría de la Asimetría aborda cómo las interacciones negativas tienen un impacto más fuerte en la evaluación de la calidad de servicio que las interacciones positivas. Esta teoría propone que los clientes tienden a dar más peso a las experiencias negativas, lo que puede llevar a una percepción general de baja calidad, incluso si ha habido interacciones positivas en el servicio. Según esta perspectiva, la calidad de servicio se ve afectada de manera desproporcionada por problemas o deficiencias, lo que resalta la importancia de la gestión eficiente de quejas y resolución de problemas (Tax et al., 1998).

### **2.2.2. Satisfacción del Usuario**

#### **Teoría de las Expectativas**

Según los autores Liljander y Strandvik la teoría está conformada por la actitud del cliente con respecto a las perspectivas que tiene antes de adquirir un producto o servicio, realizando una comparación de lo que antes pensaba con lo que tiene cuando ya adquiere el producto, llegando a una conclusión clara de que es mejor o que es peor, produciendo un valor positivo si los requerimientos demuestran ser superior a lo que se deseaba o un valor negativo si el producto es peor o menor de lo que esperaba, aumentando la disconformidad del cliente (Nuñez, 2018).

De todas las teorías presentadas, en la actualidad la Teoría de las Expectativas está más inclinada a diversos estudios en relación con los investigadores, el desarrollo de esta teoría viene creciendo con gran fuerza siendo respaldada de manera constante por su similitud en la aptitud real de los consumidores.

#### **Teoría del Modelo Kano**

El Modelo Kano, desarrollado en la década de 1980 por el investigador Noriaki Kano, introduce una perspectiva valiosa sobre cómo las características de un producto

o servicio influyen en la satisfacción del usuario. Según este modelo, las características se clasifican en tres categorías distintas: básicas, lineales y emocionales. Las características básicas son esenciales para la satisfacción, pero no generan un aumento notable en la misma cuando se cumplen; su ausencia, sin embargo, resulta en insatisfacción. Por otro lado, las características lineales muestran una relación proporcional entre su presencia y la satisfacción del usuario, mientras que las características emocionales añaden un elemento sorpresa, creando un incremento significativo en la satisfacción cuando están presentes, pero sin causar insatisfacción si están ausentes (Kano, 1984).

### **Teoría de la discrepancia**

La Teoría de la Discrepancia, desarrollada por Richard Oliver, propone que la satisfacción del usuario es el producto de comparar las expectativas previas con las experiencias posteriores. Esta teoría resalta la importancia de la discrepancia entre las expectativas y las experiencias reales. Cuando las expectativas se cumplen o superan, se genera satisfacción; en contraste, si las expectativas no se satisfacen, la insatisfacción puede surgir. La magnitud de la discrepancia y la importancia que el individuo otorga a la característica específica también influyen en el nivel de satisfacción (Oliver, 1980).

### **Teoría de la atención selectiva**

La Teoría de la Atención Selectiva sostiene que la satisfacción del usuario se construye en gran medida mediante la forma en que se abordan y resuelven los problemas y preocupaciones del usuario. Esta teoría sugiere que los usuarios tienden a centrarse más en los aspectos problemáticos o negativos en lugar de los positivos. De acuerdo con esta perspectiva, una experiencia satisfactoria se construye al manejar y solucionar de manera efectiva los problemas que puedan surgir, lo que puede llevar a

una percepción positiva incluso en presencia de ciertas deficiencias menores (Giese & Cote, 2000).

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Calidad de Servicio**

La herramienta de evaluación que resulta mucho más ventajosa y valiosa para determinar o valorar los diversos servicios otorgados por las organizaciones es el Modelo Servqual. Esta metodología se extendió a partir de otro método, EFQM (European Foundation for Quality Management) el que desarrolló sólo la prestación de servicio enfocado en la calidad funcional, es entonces que a lo opuesto que este método el Modelo Servqual se enfoca en la parte técnica de la calidad principalmente en los elementos tangibles de los servicios proporcionados por una empresa (Parasuraman et al., 1988).

#### **Modelo de evaluación de la calidad de un servicio “Servqual”**

La metodología estadística SERVQUAL se viene utilizando en grandes rasgos en el transcurso de estos últimos 30 años dentro de muchas empresas, el único temario de este método se ha encontrado siempre en un proceso de análisis, ha sido juzgado y modificado según las prioridades y diversas características de diferentes ámbitos de empresas (Mc Collin et al., 2011).

La herramienta SERVQUAL es uno de los modelos con mayor práctica en la actualidad, enfocado en su uso por diversas organizaciones. Fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry entre los años de 1985 y 1988 (Parasuraman et al., 1988).

Este modelo fue publicado por primera vez a inicios del año 1988 desarrollando con el pasar del tiempo variedades y mejoras continuas desde esta fecha. Este tipo de

procedimiento es una investigación utilizada en el ámbito comercial permitiendo ejecutar una correcta medición sobre factores de atención otorgada que necesitan las empresas, reconociendo las expectativas de los consumidores y el aprecio hacia el servicio, además, se puede identificar situaciones en ámbitos cuantitativos y cualitativos de los consumidores, otorgando datos uniformes en relación con el juicio, interpretaciones y recomendaciones de los clientes sobre el servicio otorgado por las organizaciones, este instrumento es una técnica analizada por los trabajadores en el sentido de impresión que dan los usuarios respecto a las expectativas y percepciones recibidas, siendo un instrumento de avance y relación en comparación a otras empresa (Matsumoto, 2014).

El Modelo Servqual, permite identificar lo que los consumidores aspiran del servicio, lo que descubre en él, las brechas de insatisfacción y las deficiencias de calidad ordenados de mayor a menor dificultad y prisa en su solución. Este instrumento de cálculo está orientado en las diferencias señaladas en la obtención de elementos requeridos, los requerimientos de los consumidores y su valoración en base a lo ofrecido (Parasuraman et al., 1988).

Según la metodología se diferencian dos fases que hace énfasis a las expectativas de manera general en los consumidores precedentemente al adquirir la prestación y la consideración de las percepciones que analizan la razón de la organización en conclusión con la calidad de servicio (Parasuraman, Zietmant, y Berry, 1988).

Los aspectos de estudio que se debe considerar en la metodología utilizada en grandes rasgos son las siguientes:

## **Dimensiones del Modelo SERVQUAL**

Compuesto por las dimensiones universales que propusieron los autores, éstas pueden ser modificadas según el fin del estudio, las cuáles se señalan a continuación:

### **a) Elementos Tangibles**

Conformadas por los bienes físicos y el equipamiento encontrado en buen estado de la organización, además los trabajadores deben encontrarse bien capacitados para darle un buen funcionamiento y mantenimiento (Zeithman y Bitner, 2002).

Los elementos tangibles son todos los inmuebles, la maquinaria y la imagen de los trabajadores que representa cada institución (Evans y Lindsay, 2008).

### **b) Fiabilidad**

Dimensión constituida por la forma de entregar el servicio al usuario de una manera fiable, correcta, creíble, honesta y versátil, incluyendo todos los elementos probables de atención (Zeithman y Bitner, 2002).

Conformado por todas las condiciones de dar al cliente un servicio de garantía, con seguridad, exactos y precisos (Evans y Lindsay, 2008).

### **c) Capacidad de Respuesta**

Dimensión conformada por todos los elementos que representan a la empresa para dar un servicio de forma rápida (Zeithman y Bitner, 2002).

La capacidad de respuesta debe estar conformada por la disposición y la atención oportuna, es la manera de poder ayudar a los clientes en todos los ámbitos posibles (Evans y Lindsay, 2008).

### **d) Seguridad**

El término seguridad engloba lugares donde se puede visualizar situaciones de riesgo para los usuarios, siendo un contexto firme y cierto, entonces la seguridad es una evidencia (Zeithman y Bitner, 2002).



La Seguridad es el conocimiento, aprendizaje, gentileza y cordialidad de parte de los trabajadores para transmitir seguridad a los clientes (Evans y Lindsay, 2008).

#### **e) Empatía**

La empatía es la aptitud desarrollada por cada ser humano, es el desarrollo de buenas habilidades enfocadas a comprender a los demás, tener buena comunicación, hacer buenas relaciones interpersonales logrando sentimientos de benevolencia, agrado, afecto y ternura. (Zeithman y Bitner, 2002)

La dimensión empatía es la entrega individualizada que se le brinda a cada cliente, conociendo los gustos y preferencias de cada uno (Evans y Lindsay, 2008).

#### **Modelo de Brechas**

Las brechas son planteadas por los autores del Modelo Servqual las cuales orientan a poder entender las diferencias de particularidades muy significativas en la obtención de un servicio, entre las que encontramos las exigencias de los clientes, la práctica misma del servicio y la percepción que se manifiesta respecto a todos los requerimientos. Las brechas señalan 5 distancias que ocasionan dificultades al dar el servicio y que actúa como un análisis al culminar la atención hacia los consumidores (Matsumoto, 2014)

A continuación, se analiza cada brecha propuesta por los autores:

- Brecha 1: Manifiesta el grado de comprensión por los directivos de las empresas en entender todas las necesidades de los clientes, si éste no es reconocido por los directivos será muy complicado perfeccionar actividades para poder obtener la satisfacción de los requerimientos de los usuarios y sus expectativas. En esta brecha se analiza la diferencia que ocurre en las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos de las organizaciones.

- Brecha 2: Interviene la gestión de todo el establecimiento de normas de calidad entre las percepciones de los directivos de las empresas, siendo un factor de presencia en esta brecha la interpretación de las expectativas determinadas en gestión de las normas de calidad de servicio.
- Brecha 3: Para que las empresas funcionen con una buena calidad de servicio su normatividad y sus procesos deben ser respetados y cumplidos, la brecha identifica la disconformidad en las variables de estudio.
- Brecha 4: Para los autores del Modelo Servqual un índice clave en la constitución de expectativas es la comunicación externa que otorga una empresa en relación con sus servicios, la difusión y el mensaje de una empresa afecta las expectativas en los clientes. Esta brecha analiza la disconformidad entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- Brecha 5: Demostrando el problema universal esta brecha analiza la desigualdad entre las expectativas de los clientes con relación a sus percepciones.

El correcto análisis de las brechas en la metodología Servqual permite identificar las situaciones en las que está fallando la organización, siendo este error en la seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad o elementos tangibles proporcionando de esta manera a la empresa seleccionar todas las medidas precisas para eliminarlas incrementando la calidad de servicio.

### **2.3.2. Satisfacción del usuario**

Según Blanco (2008) la satisfacción del usuario basado en la psicología trata de explicar lo que siente una persona al percibir su propia realidad. El cliente es un conjunto de motivos y emociones que trabajan en el mismo momento, por lo que perciben lo adquirido de manera cerebral y emocional.

Para Bravo (2011) el tema es entendido como la puntuación y la determinación manifestada por el usuario después de obtener un bien o servicio, manifiesta que cuando un cliente no otorga un buen puntaje se encuentra insatisfecho y si el margen de sentimientos es bueno el cliente valora y aprecia el servicio encontrándose totalmente satisfecho.

También Kotler y Keller (2012) indican que la satisfacción adquirida es el agrado producido por el cliente luego de utilizar un producto en relación con las expectativas que antes tenía sobre el producto, si el cliente después de adquirir el producto percibe elementos o sentimientos menores a sus expectativas quedará insatisfecho de lo otorgado, pero si sucede lo contrario se generará la satisfacción de parte del cliente.

Para Urbina (2014) el concepto radica en el conocimiento del producto el cual está constituido por muchos elementos con un alto grado de importancia como algunos menos importantes lo cuales son adquiridos por el consumidor al momento de recibir los elementos terminados, aumentando satisfactoriamente al lograr satisfacer los requerimientos de los clientes y se maximiza cuando se sobrepasa las expectativas esperadas.

Para Arguedas (2015) es el examen que realiza el usuario después de obtener el producto o servicio, es el conjunto de características adquiridas brindando un placer al consumirlo, logrando tener muchas emociones que se verán reflejadas en la naturalidad

del producto y en el buen posicionamiento en la mente de los consumidores y en el mercado.

También Ñahuirima (2015) señala que en el mercado actual tan competitivo en el que nos encontramos los clientes escogen de acuerdo con todo a lo que se ofrece un elemento que les de satisfacción y una expectativa de valor, si un producto no genera satisfacción este será reemplazado por otro de la competencia. El cliente manifiesta una serie de satisfacciones generadas que pueden ser en forma positiva o negativa, siendo la conclusión obtenida luego de la experiencia al utilizar el producto o servicio, el cliente tendrá una satisfacción elevada si las percepciones son mejores que lo esperado y si su experiencia es lo contrario le ocasionará insatisfacción.

Así mismo para Gutiérrez (2017) el cliente después de recibir el servicio, tener todo lo ofrecido y haber logrado una buena relación, hablará bien de tu empresa, siendo esto una meta lograda para toda organización. Una empresa que demuestra el trabajo pleno en satisfacer a sus clientes, fidelizarlos y lograr tener nuevos clientes es porque ha cumplido con todo lo manifestado.

Díaz y Soto (2018) describen la satisfacción como los efectos obtenidos que pueden ser buenos o malos al comparar las expectativas esperadas con el cumplimiento de un producto o servicio. Si el cliente siente que no se ha cumplido con lo esperado mostrará insatisfacción, y si el producto o servicio sobrepasa lo que esperaba quedará altamente satisfecho con lo adquirido.

### **Características de la variable**

Para Aguirre (2015) el término se caracteriza en base a los siguientes conceptos:

- El grado de satisfacción se presenta de manera personal de cada usuario y está relacionado al placer logrado con la obtención de sus requerimiento y perspectivas.

- El dominio de satisfacción está dado por las características, atributos y cualidades propias del servicio, siendo comprendido su uso al instante de adquirirlo.
- El resultado de lo que promete el servicio y lo que el cliente espera esta valorado a un proceso de juicio.
- Todos los clientes no tienen el mismo nivel de expectativas esperadas en relación a un servicio, unos pueden obtener la satisfacción y otros no.

## **Enfoques**

### **Enfoque basado en la conformidad**

Basado en la satisfacción del cliente después de el cumplimiento de todas las características específicas de producción del producto o servicio. Si todas estas características cumplen con los requerimientos del cliente la conformidad será la segunda manera de satisfacción (Vavra, 2003).

### **Enfoque basado en la expectativa**

La teoría manifiesta que un bien o servicio es agradable si se satisface todos los requerimientos de los usuarios, las organizaciones deben conocer todos los problemas que siempre se visualicen, así como también se debe conocer el cambio de los clientes en cuanto a sus expectativas esperadas (Vavra, 2003).

## **Dimensiones de la Satisfacción del usuario**

### **Valor Percibido**

Dimensión que muestra una evaluación total del cliente de los requerimientos de su servicio , enfocado en la estimación de lo que se adquiere y lo que se da (Zeithman y Bitner, 2002).

Dimensión interna de la organización que señala la conducta del usuario, esta conducta es entendida como el recurso en el cual se escoge, estructura e interpreta los motivos de una visión vinculada y característico a la población (Bravo, 2011).

El valor percibido es concedido al obtener un producto o servicio y está enfocado a las siguientes requerimientos: el efecto que se obtiene con un bien o servicio, está enfocado a lo manifestado por el cliente no por que dice la empresa, no está basado a la existencia sino a las percepción y obedece al estado de ánimo y argumentos presentados por el cliente (Millones, 2010).

### **Confianza**

La confianza es una dimensión de complacencia en la variable que origina la fidelización en los consumidores y en futuros consumidores, mide las aptitudes manifestadas por ellos en relación al bien o servicio ofertado, o sobre los que está consumiendo de forma continua (Bravo, 2011).

### **Expectativas**

Las expectativas se manifiestan como un servicio conveniente en donde se adquiere un servicio verdadero que contenga todo lo que se necesita, pero los usuarios reconocen que nunca encontrarán un servicio al 100% demostrando un margen de comprensión en relación al desempeño, también hace referencia a lo que debería ser con lo que podría ser según las expectativas (Zeithman y Bitner, 2002).

Las expectativas son analizadas como un pronóstico de interés, de resultados, de rendimientos previstos del vínculo del producto con el servicio, no corresponde a la calidad del producto ni al agrado encontrado por el cliente. Lo que corresponde a las expectativas encontramos dos elementos primordiales, las expectativas predictivas que son las más utilizadas y las reglamentarias desarrolladas al análisis de las condiciones del servicio (Bravo, 2011).

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Calidad Percibida**

Definido como el pensamiento del consumidor en correspondencia a un producto o servicio, el cual puede o no corresponder neutralmente a la calidad esperada, la intervención de la percepción es adecuada al margen completo del criterio personal (Kotler y Armstrong, 2003)

### **Calidad de Servicio**

Margen de Satisfacción totalmente perfecto a los requerimientos de los diferentes clientes en relación a las distintas exigencias que tenga cada uno (Campos, 2015).

### **Expectativas**

Es lo que el consumidor espera lograr con la utilidad o placer de un producto o servicio. Trabaja en conjunto con las percepciones del cliente para obtener como resultado la satisfacción (Rust y Oliver, 1994)

### **Insatisfacción**

Término que tiene como origen las malas prácticas de los requerimientos generando no alcanzar las perspectivas de los consumidores sobre el mismo (Flores, 2018).

### **Nivel de Satisfacción**

Señalado por los distintos consumidores como las Emociones de confort cuando sienten completo sus requerimientos y expectativas esperadas, por medio de sus percepciones (Campos, 2015).

### **Percepción**

Acciones de los clientes por percibir el efecto de algo. Si estas se agrupan con las expectativas el consumidor se encontrara totalmente satisfecho y si la percepción

supera las expectativas el cliente estará extremadamente satisfecho (Cayo y Arcaya, 2012).

### **Satisfacción**

La satisfacción es el agrado sólido para el consumidor, de esta manera podrá verse como un cliente constante, teniendo como conducción la programación de políticas y diversas técnicas orientadas a obtener la aceptación y la confianza del cliente (Denove y Power, 2006).

### **Servicio**

Conjunto de hechos que una persona realiza para poder atender y servir a un consumidor (Coronel, 2016). Además el término se enfatiza a todos los requerimientos para satisfacer a un cliente relacionadas a cualidades de un servicio como valor monetario, prestigio y perfil de una empresa (Gronroos, 1988).

### **Usuario**

Individuo o grupo de individuos que tienen diversas necesidades y requieren satisfacerlas, por ejemplo la alimentación, vestido, necesidad de crecimiento profesionalmente, necesidad de información y otros (Atalaya, 2001).

### **Comité de Alimentación Escolar (CAE)**

Ejecuta y vigila todo el proceso del servicio alimentario escolar, recepción, almacenamiento, preparación, distribución, servido, consumo y manejo de residuos sólidos. Mismo que se encuentra conformado por: Director o subdirector de la I.E; docente/personal administrativo de la I.E y tres representantes de las madres o padres de familia, tutores legales o apoderados (Hinojosa, 2022).



## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis.

##### 3.1.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del comité de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas

- La calidad del servicio que se brinda al comité de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020, es deficiente.
- El grado de satisfacción del comité de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020, es bajo.
- Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.
- Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.
- Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa

nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

- Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.
- Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

### **3.2. Variables/categorías**

Las categorías o variables de estudio se definen como nociones específicas que permiten analizar particularidades, siendo de vital importancia en todo el proceso del estudio de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.2.1. Variable 1: Calidad de servicio**

Reunión de normas concernientes a una empresa, las cuáles se encuentran relacionadas entre sí, de esta forma pueden direccionar de manera estructurada los productos o servicios pertenecientes a su entidad en el desarrollo de un progreso (Díaz, 2017)

#### **3.2.2. Variable 2: Satisfacción**

Es el producto de una serie de elementos buenos y malos que son percibidos por las personas al momento de obtener un producto o un servicio, se logra el incremento de la satisfacción cuando son cubiertas las necesidades del usuario y disminuye significativamente cuando no se satisfacen (Urbina, 2014).

### **3.3. Operacionalización / categorización de los componentes de las hipótesis**

Para Damián, Andrade y Torres (2018) es el procedimiento que vincula las categorías adquiriendo logros a sus conceptos, los cuales desde el inicio se encuentran en un proceso de conocimiento inexacto y en observación; por intermedio de la operacionalización de variables y de sus indicadores podrán ser medidos y comprendidos. En la operacionalización se puede reflejar como las variables se subdividen en indicadores o dimensiones, reflejando de una manera más precisa en conocimiento del estudio.

**Tabla 1**

*Matriz Operacional de la variable Calidad de servicio*

Calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma, en las IIEE de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota – 2020.					
HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.</p>				<p>Presentación</p> <p>Envase</p> <p>Imagen del personal</p> <p>Acceso a los productos</p> <p>Garantía de productos</p> <p>Prevención en entrega</p> <p>Profesionalismo en entrega</p> <p>Solución ante problemáticas</p>	
<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>La calidad del servicio que se brinda al comité de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020, es deficiente.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>La Calidad de servicio se enriquece al trabajar en equipo dentro de una organización, logrando reacciones significativas como un todo, considerando a los beneficiados, clientes, los trabajadores, socios y administrativos, generando la prosperidad continua (Zeitmal, Parasuraman y Berry, 1991)</p>	<p>Elementos Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Puntualidad de entrega</p> <p>Entrega oportuna</p> <p>Amabilidad en entrega</p> <p>Horarios oportunos</p> <p>Seguridad al momento de la entrega</p> <p>Seguridad en exteriores</p> <p>Trato con igualdad</p> <p>Seguro en la entrega</p> <p>Actitud en la atención</p> <p>Cortesía en atención</p> <p>Capacidad de información</p> <p>Asertividad de atención</p>	<p>Cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL</p>

**Tabla 2**

*Matriz Operacional de variable Satisfacción*

Calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma, en las IIEE de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota – 2020.					
HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.</p>				<p>Comunicación del programa Transparencia de la comunicación</p>	
			Valor Percibido	<p>Comunicación sobre el detalle nutricional Comunicación de beneficios adquiridos Información de la forma en el consumo Credibilidad en la marca</p>	
<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b> El grado de satisfacción del comité de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020, es bajo.</p>	<p><b>Variable 1</b>  Satisfacción</p>	<p>La satisfacción es percibida como una valoración en la que concluye una persona después de adquirir un artículo o ser atendido en un servicio manifestándose relativamente a las respuestas adquiridos a sus requerimientos y expectativas. Si la persona no recibe todo esto se produce la insatisfacción (Bravo, 2011)</p>	<p>Confianza</p>	<p>Credibilidad en los productos Valor de confianza en los proveedores Valor de confianza en los beneficios de los productos Valor de confianza en el consumo</p>	<p>Cuestionario basado en la teoría adaptada de Bravo (2011)</p>
			Expectativas	<p>Expectativa en la calidad esperada Expectativas en el producto Expectativas en la distribución Expectativas en los proveedores Expectativa en el grado de satisfacción</p>	

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación geográfica

El presente estudio de investigación se realizó en el Departamento de Cajamarca, provincia de Cajamarca -distrito de Chota, representando uno de los 19 distritos de la provincia de Chota.

#### **Límites**

Por el Norte: Con los distritos de Chiquirip y Conchán

Por el Sur: Con el distrito de Bambamarca

Por el Este: Con el distrito de Chalarmarca

Por el Oeste: Con el distrito de Lajas

#### **Altitud**

Media 2388 m.s.n.m

#### **Clima**

Temperatura promedio de 17.8°C.

#### **Figura 3**

*Ubicación*



#### **4.2. Diseño de la investigación**

La investigación se determinó de tipo aplicada puesto que se enfoca directamente en resolver un problema originado en la calidad de servicio afectando la satisfacción de los usuarios (Muñoz, 2015).

La investigación no ejecutará el empleo de variantes en el estudio, por lo que será de diseño no experimental. Dejando sin efecto su manipulación (Calidad de servicio y satisfacción) y la investigación se realizará en un solo momento siendo este el período 2020.

Para Hernández et al. (2017) los estudios no experimentales conforman un ámbito en las investigaciones en la cual no surge el efecto de disponer del empleo de las variables, considerándolo como la deducción de semejanzas en un entorno exclusivo para luego ser examinados continuando con la presentación de la incertidumbre en el estudio.

Los diseños de corte transversal recolectan la información requerida en un solo momento y en único tiempo, el objetivo de estos estudios es describir las variables y analizar la relación que se da en un solo instante (Hernández et al., 2014)

La investigación se analiza de forma cuantitativa por la medición realizada en cálculos numéricos, por medio de este análisis estadístico se podrá identificar las condiciones en la prestación del servicio y en el nivel de agrado de los beneficiarios.

Según Pino (2018) las investigaciones de enfoque cuantitativo contribuyen a el análisis de diversos estudios con la recopilación de datos para poder comprobar la hipótesis planteada por medio de los cálculos numéricos y a través de análisis estadísticos para comprobar teorías y niveles de comportamientos.

Es de nivel descriptivo correlacional porque se describirá cada categoría analizando el vínculo real entre ambas, logrando una respuesta a las diversas preguntas formuladas al principio del estudio.

Las investigaciones descriptivas especifican, detallan y describen variables de estudio, situaciones o sucesos que ocurren en un determinado ámbito, el propósito de este tipo de investigaciones es agrupar los datos necesarios de manera individual o en conjunto para poder analizarlos descriptivamente (Hernández et al., 2014).

Los estudios correlacionales se enfocan a entendimiento de relaciones existentes entre variables de estudio. Esta relación se define realizando la medición de variables, luego se cuantifica, se examina para finalmente determinar el grado de vinculación entre ellas (Hernández et al., 2014).

### **4.3. Métodos de investigación**

#### **4.3.1. Método analítico-sintético**

Son dos procesos diferentes fundamentales, análisis y síntesis, que trabajan como uno sólo en el estudio, el análisis es un proceso razonable que divide un todo en fragmentos y condiciones o cualidades permitiendo realizar el estudio de la conducta de cada una. El sintético es diferente porque fija la reunión de las partes de un todo siendo antes analizadas, permitiendo mostrar los vínculos y singularidades generales entre los factores reales, ambos factores el analítico y el sintético actúan de forma lógica, la primera permite el trabajo sintético de los elementos y sus particularidades de cada parte del todo y el segundo se desarrolla sobre el enfoque de resultados del análisis de estudio (Rodríguez et al., 2017).



El trabajo de investigación se realizará mediante este método porque se identificó y analizó cada variable de investigación en conjunto con sus dimensiones, enfocados en determinar las características de cada una.

#### **4.3.2. Método inductivo-deductivo**

Metodología que interpreta la inducción como la manera razonable en la que se dan los conocimientos adquiridos de lo individual a lo general, se debe analizar las señales frecuentes de un conjunto definido para de esta manera lograr los resultados de los aspectos característicos. La deducción es lo inverso, los conocimientos adquiridos vienen de lo general a lo individual, la metodología individual es un nexo de comienzo para el trabajo mental y empezar con nuevos teoremas lógicos para casos totalmente particulares, siendo muy importante en un estudio empezar de lo general porque se determinan deducciones lógicas originando nuevas normas, principios y regularidades ajustando la parte teórica del problema de investigación (Rodríguez et al., 2017).

La investigación utilizó el método inductivo-deductivo porque todo empieza con una observación sobre el comportamiento de las variables, además de analizarlas teóricamente, de esta manera se pudo llegar a conclusiones de carácter particular a una situación general.

#### **4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.**

##### **4.4.1. Población**

Según Arias (2006) está orientado a un grupo de individuos limitados o ilimitados con particularidades muy similares, extendiendo los resultados de la investigación de todo estudio. Es el análisis para resolver la problemática y los propósitos de todo estudio.

La población para la presente investigación está determinada por 147 miembros del CAE como representantes de los usuarios del nivel inicial entre las edades de 3 a 5 años, de 31 instituciones educativas del Programa de alimentación según la actualización de los padrones del año 2020, a continuación, se detallan los miembros del CAE por institución educativa:

**Tabla 3**

*Miembros del Comité de Alimentación Escolar*

N°	CENTRO POBLADO	CODIGO MODULAR	NOMBRE IIEE	DIRECCION	USUARIOS	N° DE MIEMBROS DE CAE
1	CHOTA	0344408	301	PASAJE PEDRO CORONADO 380 CARRETERA	229	5
2	CUYUMALCA	0580126	316	CUYUMALCA S/N	24	5
3	CHOTA	0627943	302 SANTA RAFAELA MARIA	JIRON ATAHUALPA 150	147	4
4	NEGRO PAMPA	0678193	323	NEGROPAMPA	19	5
5	CHUYABAMBA	0714477	311	CARRETERA CHUYABAMBA S/N	44	4
6	CABRACANCHA	0714485	305	CARRETERA CABRACANCHA S/N	36	5
7	IRACA GRANDE	0759605	318	IRACA GRANDE	29	5
8	COLPA MATARA	0759639	313	CARRETERA COLPA MATARA	17	4
9	CHORORCO	0759654	309	CARRETERA CHORORCO S/N	36	5
10	YURAC YACU	0759688	335	YURACYACU	32	5
11	CHOTA	0855130	ESPECIAL	JIRON ADRIANO NOVOA 863 AVENIDA	24	5
12	CHOTA	1107309	303	TODOS LOS SANTOS 1368	150	5

13	CHOTA	1107341	304	CALLE INCA GARCILAZO DE LA VEGA S/N	120	5
14	COLPA THAPAMPA	1107580	314	COLPATUAPA MPA	33	5
15	PAMPA GRANDE	1107861	325	CARRETERA PAMPAGRANDE E S/N	44	5
16	REJOPAMPA	1107903	326	CARRETERA REJOPAMPA S/N	24	5
17	SARABAMBA	1107986	329	SARABAMBA	40	4
18	SILLEROPAT A BAJO	1108026	330	SILLEROPATA BAJO	25	5
19	PINGOBAMB A BAJO	1108109	333	PINGOBAMBA TORIL	16	3
20	CHUCRA CHULIT / UCHUCLACH ULIT	1108141	334	CARRETERA UTCHUCLACH ULIT	27	5
21	LINGAN GRANDE	1109230	468	LINGAN GRANDE	34	5
22	CHOTA	1113620	494	CAMINO REAL S/N 494	135	5
23	CHOTA	1132349	495 PASITOS DEL SABER	PASAJE CRUZ RAMIREZ 155	137	4
24	BARRIOS BAJOS SAN	1577741	399	BARRIOS BAJOS S/N	42	5
25	ANTONIO DE IRACA	1628973	575	SAN ANTONIO DE IRACA	22	5
26	COLPAMAYO	1686013	429	COLPAMAYO	29	5
27	EL CALVARIO	1723212	611	EL CALVARIO	78	4
28	CHUYABAMB A BAJO	2944516	LAS ROSAS	CHUYABAMBA BAJO	12	5
29	SHITAPAMPA	2954404	LAS ROSAS	SHITAPAMPA S/N	25	5
30	RAMBRAN BAJO	3871270	SANTA EULALIA ESPERAN	RAMBRAN BAJO	35	5
31	SARABAMBA	3891077	ZA DEL MAÑANA TOTAL	ALICON	22	5
						147

#### 4.4.2. Muestra

Según Alvarado (2013) la muestra seleccionada en una población da énfasis a todas las características señaladas como similares o iguales según el objeto de estudio, facilitando toda la información que se requiere. El autor señala que hay dos tipos de muestreo que se puede trabajar, el muestreo probabilístico cuando cada factor representativo del universo tiene la opción de ser escogida como parte de la muestra realizando un análisis en aleatorio simple, sistemática, estratificada y por conglomerados, el muestreo no probabilístico cuando los componentes se estudian en base a principios seleccionados por el investigador (p. 24)

La muestra de la población del presente estudio determinará la confianza y precisión en sus resultados determinada por la siguiente fórmula empleada para una población finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población de 147 usuarios del CAE

Z = Nivel de confianza de la encuesta 95 % (1,96)

p = Probabilidad de éxito 50%

q = Probabilidad de fracaso 50%

E = Margen de error estimado 5%

$$n = \frac{147 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(147-1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 107$$

De la poblacion de 147 personas pertenecientes a los comites de alimentacion escolar del PNAE Qali Warma de las 31 instituciones educativas de nivel inicial, de la zona urbana del distrito de Chota, dichos CAES están compuesto por personal administrativo de las IIEE y padres de familia los cuales ocupan cargo de vocales; por lo que se realiza el muestreo estratificado, el cual consiste en dividir la muestra en en subgrupos, obteniendo los siguientes porcentajes a muestrear:

**Tabla 4**

*Muestra según tipo de miembro*

<b>TIPO DE MIEMBRO DE CAES</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>N° DE MIEMBROS A ENCUESTAR</b>
Padres de familia	85	0.58 %	62
Personal de IIEE	62	0.42%	45
<b>Total</b>	<b>147</b>		<b>107</b>

La muestra obtenida aplicando dicho factor es de 107 personas, teniendo 62 personas como padres de familia y 45 personas correspondientes al personal de la IE entre directores y profesores, dichas encuestas se haran de manera aleatoria a las instituciones educativas.

**Tabla 5**

*Distribución de la muestra de miembros del CAE en los diversos colegios de nivel inicial*

N°	CENTRO POBLADO	CODIGO MODULAR	NOMBRE IIEE	DIRECCION	USUARIOS	N° DE MIEMBROS DE CAE	PERSONAL DE LA IIE	PADRES DE FAMILIA
1	CHOTA	344408	301	PASAJE PEDRO CORONA DO 380 CARRETERA	229	5	2	3
2	CUYUMALCA	580126	316	CUYUMALCA S/N	24	5	2	3
3	CHOTA	627943	302 SANTA RAFAEL A MARIA	JIRON ATAHUALPA 150	147	4	2	2
4	NEGRO PAMPA	678193	323	NEGROPAMPA CARRETERA	19	5	2	3
5	CHUYABAMBA	714477	311	CHUYABAMBA S/N CARRETERA	44	4	2	2
6	CABRACANCHA	714485	305	CABRACANCHA S/N	36	5	2	3
7	IRACA GRANDE	759605	318	IRACA GRANDE CARRETERA	29	5	2	3
8	COLPAMATARA	759639	313	ERA COLPAMATARA	17	4	2	2

				CARRET				
<b>9</b>	CHORORCO	759654	309	ERA CHORORCO S/N	36	5	2	3
<b>10</b>	YURACYACU	759688	335	YURACYACU JIRON	32	5	2	3
<b>11</b>	CHOTA	855130	ESPECIAL	ADRIANO NOVOA 863	24	5	2	3
<b>12</b>	CHOTA	1107309	303	AVENIDA A TODOS LOS SANTOS 1368	150	5	2	3
<b>13</b>	CHOTA	1107341	304	CALLE INCA GARCILAZO DE LA VEGA S/N	120	5	2	3
<b>14</b>	COLPA THAPAMPA	1107580	314	COLPAT UAPAMPA	33	5	2	3
<b>15</b>	PAMPA GRANDE	1107861	325	CARRET ERA PAMPAGRANDE S/N	44	5	2	3
<b>16</b>	REJOPAMPA	1107903	326	CARRET ERA REJOPAMPA S/N	24	5	2	3
<b>17</b>	SARABAMBA	1107986	329	SARABAMBA	40	4	2	2
<b>18</b>	SILLEROPATA BAJO	1108026	330	SILLEROPATA BAJO	25	5	2	3

				PINGOB				
19	PINGOBA MBA BAJO	1108109	333	AMBA	16	3	2	1
				TORIL				
				CARRET				
				ERA				
20	CHUCRA CHULIT / UCHUCLA	1108141	334	UTCHUC	27	5	2	3
				LACHUL				
				IT				
21	LINGAN GRANDE	1109230	468	LINGAN GRANDE	34	5	2	3
				CAMINO				
22	CHOTA	1113620	494	REAL	135	5	2	3
				S/N 494				
			495	PASAJE				
23	CHOTA	1132349	PASITOS	CRUZ	137	4	1	2
			DEL	RAMIRE				
			SABER	Z 155				
			<b>TOTAL</b>			<b>108</b>	<b>45</b>	<b>62</b>

#### 4.4.3. Unidad de Análisis

El trabajo de investigación está constituido por miembros del CAE del Programa de Alimentación, de las 31 instituciones educativas de modalidad inicial entre las edades de 3 a 5 años en la zona urbana de la provincia de Chota – 2020.

#### 4.4.4. Unidades de observación

Instituciones educativas del nivel inicial en la zona urbana de la provincia de Chota-2020.

### 4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

#### 4.5.1. Técnica

Se estableció a la encuesta, la que es definida como un tipo de técnica primaria para lograr obtener los datos requeridos en valor a un grupo lógico, racional y estructurado de preguntas respaldando que esta información correspondiente de la muestra logre ser analizada por medio de métodos cuantitativos (Idefonso, 2005)



Esta técnica de recolección de datos es utilizada en el estudio de la investigación por el enfoque de comunicación que se establece por medio de preguntas formuladas a la muestra de los usuarios en los Programas de Alimentación.

#### **4.5.2. Instrumentos de recopilación de información**

Se utilizó el cuestionario es una herramienta primordial, de la cual se puede obtener la información necesaria por medio de la reunión de varias alternativas según el estudio de investigación, de las cuáles la muestra emite una respuesta según su criterio y objetividad (Nuñez, 2018).

Para el estudio se empleó como instrumento el cuestionario sobre la calidad de servicio según la Metodología SERVQUAL y un cuestionario adaptado sobre la satisfacción de los usuarios (Bravo, 2011).

#### **4.5.3. Validez del instrumento**

La autenticidad es evidenciada cuando la medida obtenida es acorde a todos los aspectos que se observan, estudian y examinan (Hernández et al., 2014)

Según Galicia, Balderrama y Edel (2017) para lograr una validez en el contenido del tema se debe identificar la relación de los ítems propuestos en la investigación con el cuestionario ejecutado, además, se debe demostrar el detalle de cada pregunta con objetividad y originalidad.

Para Fernández, Faouzi y Henríquez (2015) la validación del constructo se determina en el esquema propuesto de cuestionario para poder lograr un grado de medición en las respuestas de manera que se puedan trabajar en conformidad con la investigación.

Además, Carrión, Soler y Aymerich (2015) la validez de expertos es definida por personas con un alto grado de estudio que tengan conocimiento absoluto en relación con la metodología empleada, otorgando el juicio y estimación al instrumento empleado en la investigación.

Para poder determinar la validez del instrumento y demostrar que cumplen con aspectos importantes como la validez, la confianza y la homogeneidad serán analizados por juicio de expertos con el grado de doctor entre ellos el asesor a cargo del estudio, para que de esta forma el instrumento sea confiable en los resultados obtenidos en la investigación.

**Tabla 6**

*Validadores expertos*

N°	Validador	Grado Académico
1	Fernando Herrera Carrión	Mgtr. Gestión Pública y Gobernabilidad
2	Héctor Helenio Nuñez Silva	Mgtr. Gestión Pública
3	Nataly Dávila Távara	Mgtr. Gestión Pública

#### **4.5.4. Confiabilidad del instrumento**

Según Pino (2018) define la confiabilidad de un instrumento se mide por los resultados de la repetición de la prueba que muestra los mismos resultados en diferentes momentos.

Para poder ejecutar el análisis instrumental de confiabilidad, se determina el empleo de la prueba estadística de Alpha de Cronbach, logrando el alcance de confianza en el estudio. Estos valores se encuentran sujetos al siguiente rango:

**Tabla 7***Rangos de Fiabilidad*

<b>Criterio</b>	<b>Rango</b>
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,50 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad	0,90 a 1

A continuación, se detalla la confiabilidad de nuestros instrumentos por cada variable:

**Tabla 8***Fiabilidad calidad de servicio*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,973	22

Fuente: SPSS V.25

La fiabilidad para nuestra primera variable Calidad de servicio, obtuvo un valor de 0,973. De acuerdo con lo indicado por el autor, tienen un criterio Alto de confiabilidad.

**Tabla 9***Fiabilidad satisfacción*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,970	15

Fuente: SPSS V.25

La fiabilidad para nuestra segunda variable Satisfacción, obtuvo un valor de 0,970. De acuerdo a lo indicado por el autor, tienen un criterio Alto de confiabilidad

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la investigación**

El análisis de la información de un estudio en sus diferentes ámbitos se da por la estadística, la cual constituye un mecanismo importante, aplicándose después de realizar los cuestionarios a la muestra de la investigación (Hevia, 2001).

Las variables serán analizadas de manera descriptiva por medio de una estructura de todos los datos a travez de tablas de frecuencia y gráficos en excel, ordenando los porcentajes de cada respuesta de las preguntas generadas en los cuestionarios, se utilizará el método inferencial por medio de los programas Excel y SPSS, además la explicación de las conclusiones se aplicará por medio del método interpretativo.

#### **4.7. Matriz de consistencia metodológica**

**Tabla 10**

*Matriz de consistencia metodológica*

Calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma, en las IIEE de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota – 2020.								
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Pregunta general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.</p> <p>No Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad de servicio</p>	Elementos Tangibles	Presentación Envase Apariencia del personal Acceso a los productos Garantía de productos Prevención en entrega Profesionalismo en entrega Solución ante problemáticas Puntualidad de entrega Entrega oportuna Amabilidad en entrega Horarios oportunos Seguridad al momento de la entrega Seguridad en exteriores Trato con igualdad Seguro en la entrega Actitud en la atención	Cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL	Estudio cuantitativo de tipo Descriptivo correlacional	La población estará determinada por 147 miembros del CAE del Programa.  La muestra son 107 miembros escogidos para realizar la obtención de la información requerida.
				Fiabilidad	Capacidad de respuesta			

nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

Cortesía en atención  
Capacidad de información  
Asertividad de atención

Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cuál es la situación actual de la calidad de servicio del comité de alimentación escolar en el programa nacional de alimentación escolar Cali Warma, en las IIEE de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota – 2020?	Diagnosticar la situación actual de la calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar Cali Warma, en la zona urbana del distrito de Chota – 2020.	La calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Cali Warma, en la zona urbana del distrito de Chota – 2020, es deficiente.				
¿Cuál es grado de satisfacción del comité de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Cali Warma, en las IIEE de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota – 2020?	Analizar el grado de satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Cali Warma, en la zona urbana del distrito de Chota – 2020.	El grado de satisfacción del servicio del programa nacional de alimentación escolar Cali Warma, en la zona urbana del distrito de Chota – 2020, es bajo.	<b>Variable 2</b>	Valor Percibido		
¿Qué relación existe entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Cali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?	Determinar la relación entre elementos tangibles y la satisfacción de	Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del	Satisfacción	Confianza		
¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación				Expectativas		
					Cuestionario basado en la teoría adaptada de Bravo (2011)	Estudio cuantitativo de tipo Descriptivo correlacional
						La población estará determinada por 147 miembros del CAE del Programa.  La muestra son 107 miembros del CAE escogidos para realizar la obtención de la información requerida.

<p>escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020?</p>	<p>los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020</p> <p>Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del</p>	<p>programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.</p>
--	--	--

Expectativas en los proveedores  
Expectativas en el grado de satisfacción

<p>           distrito de Chota            – 2020            Determinar la            relación entre            seguridad y la            satisfacción de            los comités de            alimentación            escolar del            programa            nacional de            alimentación            escolar Qali            Warma, en la            zona urbana del            nivel inicial del            distrito de Chota –            2020.         </p>	<p>           Existe relación            significativa entre            seguridad y la            satisfacción de los            comités de            alimentación            escolar del            programa            nacional de            alimentación            escolar Qali            Warma, en la            zona urbana del            nivel inicial del            distrito de Chota –            2020.         </p>
<p>           distrito de Chota            – 2020            Determinar la            relación entre la            empatía y la            satisfacción de            los comités de            alimentación            escolar del            programa            nacional de            alimentación            escolar Qali            Warma, en la            zona urbana del            nivel inicial del            distrito de Chota –            2020.         </p>	<p>           Existe relación            significativa entre            la empatía y la            satisfacción de los            comités de            alimentación            escolar del            programa            nacional de            alimentación            escolar Qali            Warma, en la            zona urbana del            nivel inicial del            distrito de Chota –            2020.         </p>

---



**CAPÍTULO V**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**5.1. Presentación de resultados**

**Tabla 11**

*Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar*

		<b>SATISFACCIÓN</b>			<b>Total</b>	<b>Correlación</b>
		<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Optimo</b>		
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>Deficiente</b>	26,2%	1,9%	0,0%	28,1%	Rho de Spearman 0,917** Sig (bilateral) 0,000
	<b>Regular</b>	1,9%	29,9%	5,6%	37,3%	
	<b>Optimo</b>	0,0%	3,7%	30,8%	34,5%	
	<b>Total</b>	28,1%	35,5%	36,4%	100,0%	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

En referencia a la tabla 11, se logró obtener una correlación bilateral basado en el coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,917$ , afirmando que existe un grado de correlación altamente significativa entre la Calidad de servicio y Satisfacción, lo que significa que, a mejor calidad del servicio por parte de la institución, mejora la satisfacción.

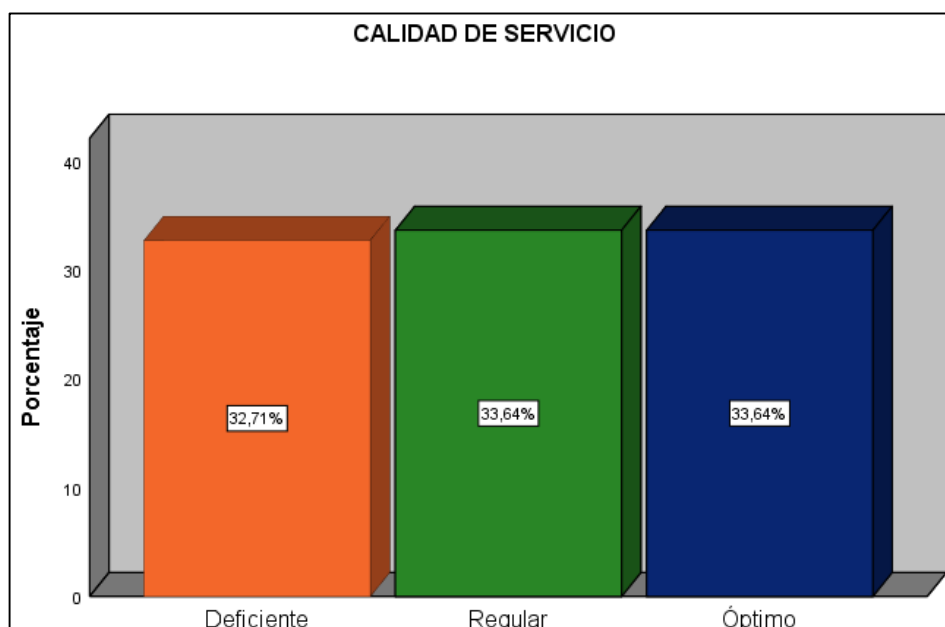
Asimismo, se logró obtener un nivel de Sig. bilateral  $0,000 < 0,05$ , siendo datos que no siguen una distribución normal, por tal motivo, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la nula, manifestando que existe relación positiva entre ambas variables; ello se sustenta en el cruce de tablas donde se logró identificar que la calidad de servicio influye de manera óptima en la satisfacción con un 30,8%.

De acuerdo al análisis inferencial, el personal de PNAE Qali Warma, debe enfocarse en brindar calidad en sus servicios, con la finalidad de mantener satisfechos a sus usuarios de la institución de nivel inicial del distrito de Chota.

### 5.1.1. Situación actual de la calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

**Figura 4**

*Variable calidad del servicio*



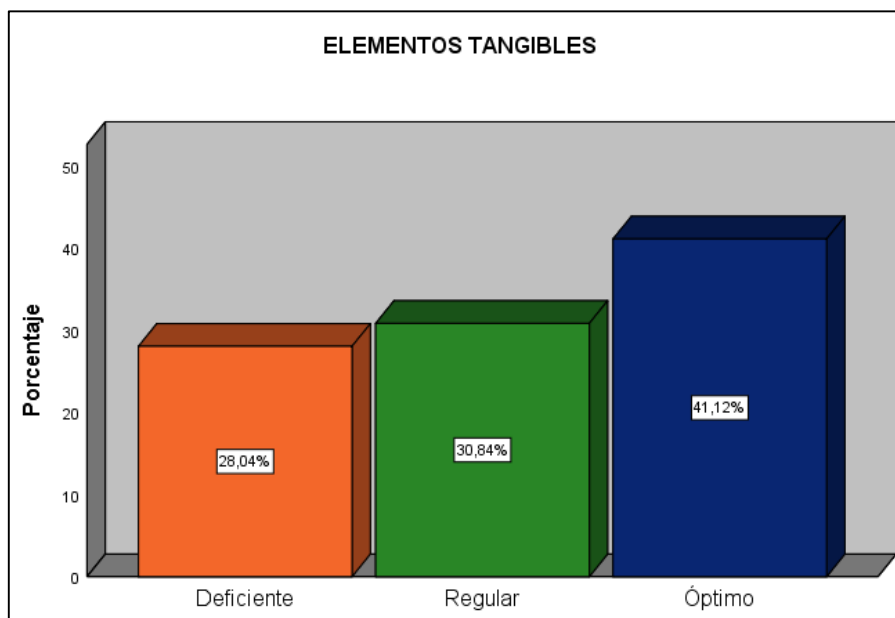
**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

Del total de los encuestados se logró obtener que la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel óptimo con el 33,64% y deficiente con el 32,71%, lo que significa que una parte de la muestra indica que la calidad del servicio no cuenta con buena Empatía, Seguridad, Capacidad de respuesta, Fiabilidad y buenos elementos Tangibles, por lo cual conlleva a no satisfacer todas las expectativas.

## Resultado de calidad de servicio al usuario por dimensiones:

**Figura 5**

*Dimensión elementos tangibles*

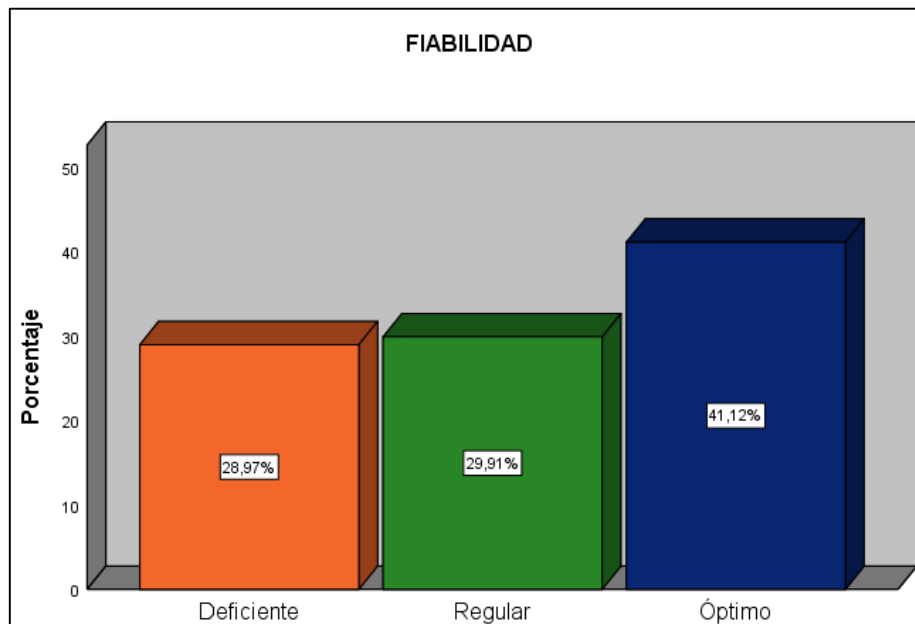


**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE – 2020

Del total de los encuestados se logró obtener que la dimensión elementos tangibles se encuentra en un nivel óptimo con el 41,12% y deficiente con el 28,04%, lo que significa que la mayoría de la muestra indica que son buenas las condiciones con las que llegan los productos a la I.E., en cuanto a los envases de los productos que ofrece Qali Warma y los representantes del PNAE se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos. Sin embargo, hay un porcentaje considerable que no tiene la misma percepción en cuanto a dicha dimensión, lo que permite plantear oportunidades de mejora.

**Figura 6**

*Dimensión fiabilidad*

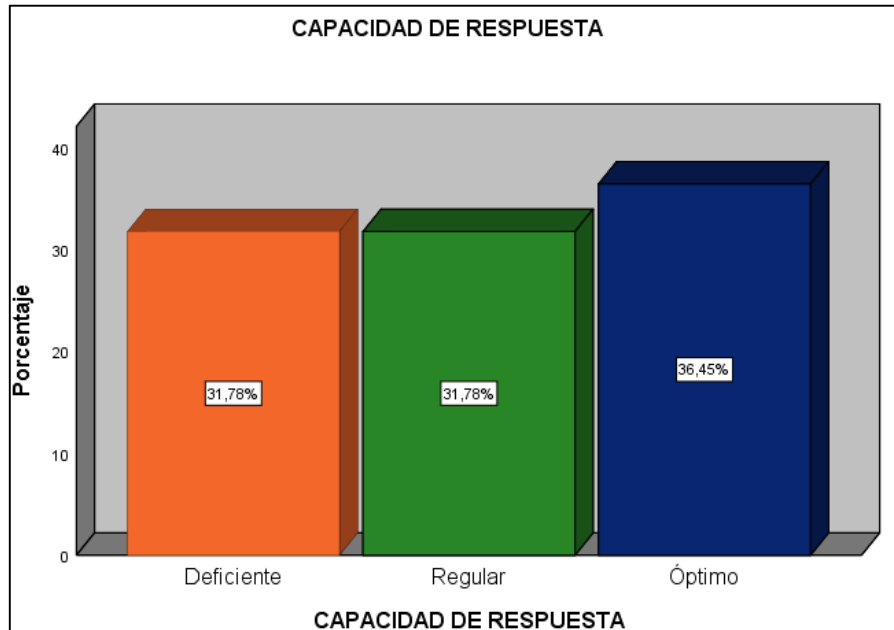


**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE – 2020

Del total de los encuestados se logró obtener que la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel óptimo con el 41,12% y deficiente con el 28,97%, lo que significa que los productos entregados son saludables y la población confía que son nutritivos para los niños que consumen dichos productos, por lo que se evidencia que se realiza una buena evaluación y revisión de los productos antes de su distribución y el servicio asistencial que ofrece Qali Warma logra satisfacer las expectativas de mayor parte de los usuarios.

**Figura 7**

*Dimensión capacidad de respuesta*

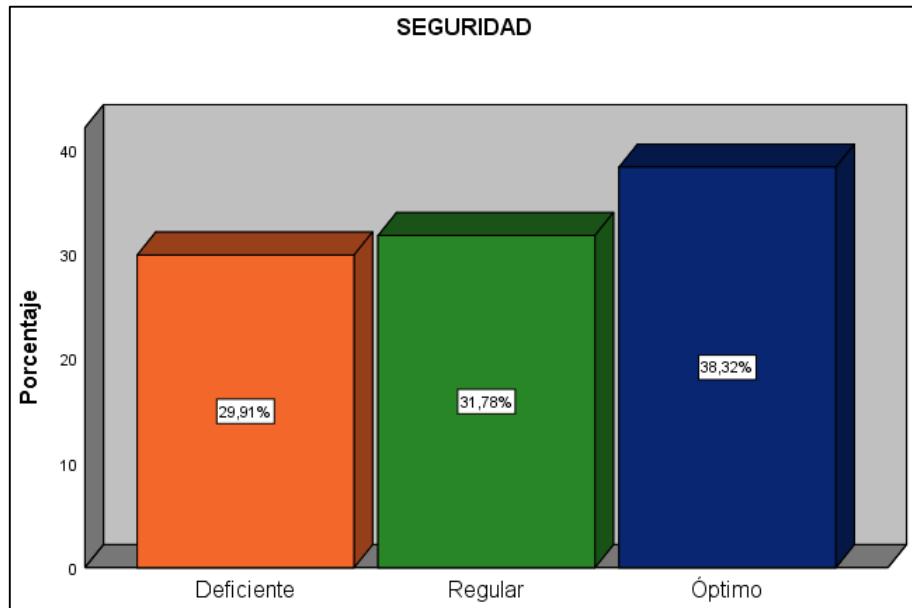


**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE – 2020

Del total de los encuestados se logró obtener que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en un nivel óptimo con el 36,45% y deficiente con el 31,78%, lo que significa que es bueno el horario de entrega de los alimentos, se cumple con el cronograma de entrega de productos, asimismo es buena la atención del personal del PNAE Qali Warma.

**Figura 8**

*Dimensión seguridad*

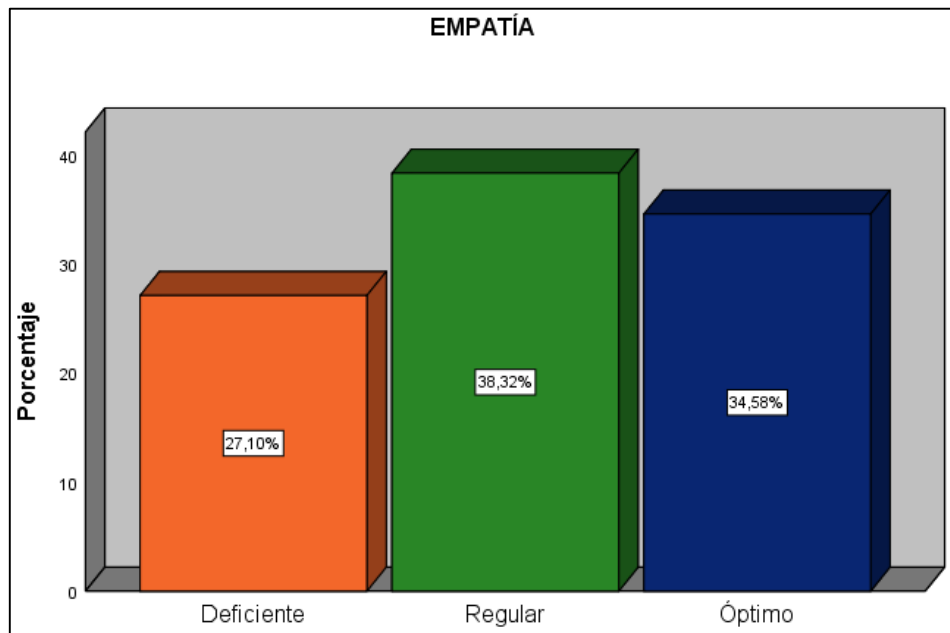


**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE – 2020

Del total de los encuestados se logró obtener que la dimensión seguridad se encuentra en un nivel óptimo con el 38,32% y deficiente con el 29,91%, lo que significa que la mayoría de la muestra indica que se respeta todas las medidas de seguridad para la entrega de alimentos, es bueno el ambiente donde se entrega y recibe los alimentos y es bueno el grado de seguridad con respecto a los productos entregados por el PNAE Qali Warma. Sin embargo un buen porcentaje indican que es regular y deficiente por lo que se tienen que plantear soluciones respecto a la manera de incrementar la percepción de seguridad de los productos como incrementar capacitaciones a los integrantes del CAE a cerca de la recepción, almacenamiento y consumo de los productos.

**Figura 9**

*Dimensión empatía*



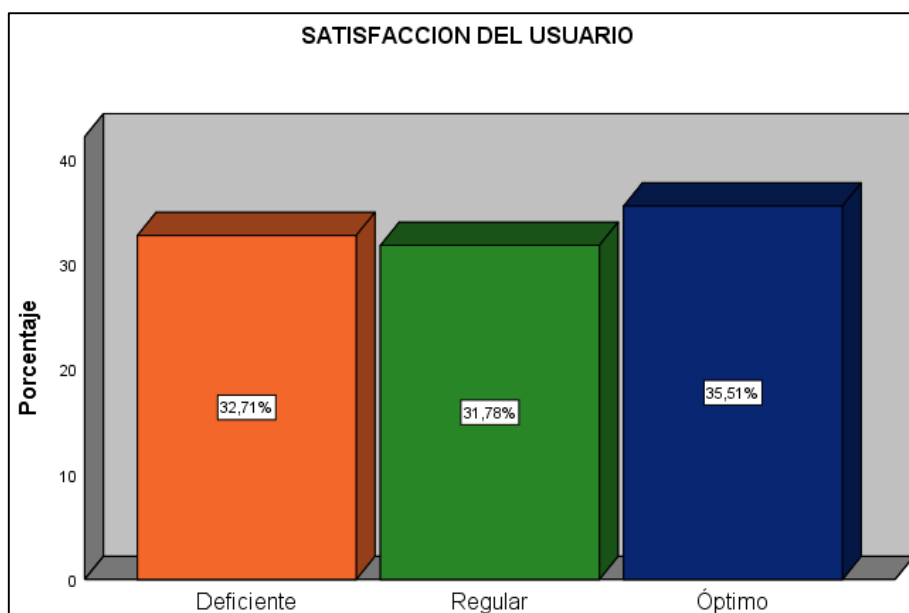
**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE – 2020

Del total de los encuestados se logró obtener que la dimensión empatía se encuentra en un nivel regular con el 38,32% y deficiente con el 27,10%, lo que significa que no es buena la actitud que muestran los proveedores al momento de la entrega de productos, se evidencia que no brindan información sobre temas relacionados a la entrega o valor nutricional de los alimentos; así como también no solucionan dudas que pueda presentar el CAE.

**5.1.2. Analizar el grado de satisfacción del servicio alimentario percibido por los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020**

**Figura 10**

*Variable satisfacción*



**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE – 2020

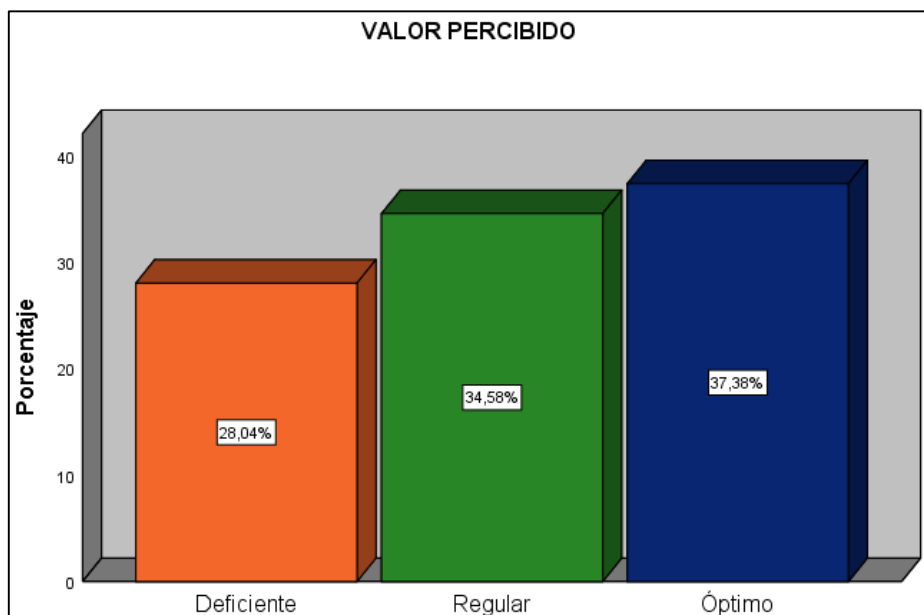
Del total de los encuestados se logró obtener que la variable satisfacción se encuentra en un nivel óptimo con el 35,51% y regular con el 31,78%, lo que significa que no siempre se logra satisfacer las expectativas de los usuarios, por lo que se recomienda incrementar las dimensiones de calidad para que de esta manera se satisfagan las expectativas del usuario y de esta manera brindar confianza a acerca del servicio alimentario.



## Resultado de satisfacción de servicio por dimensiones:

**Figura 11**

*Dimensión valor percibido*

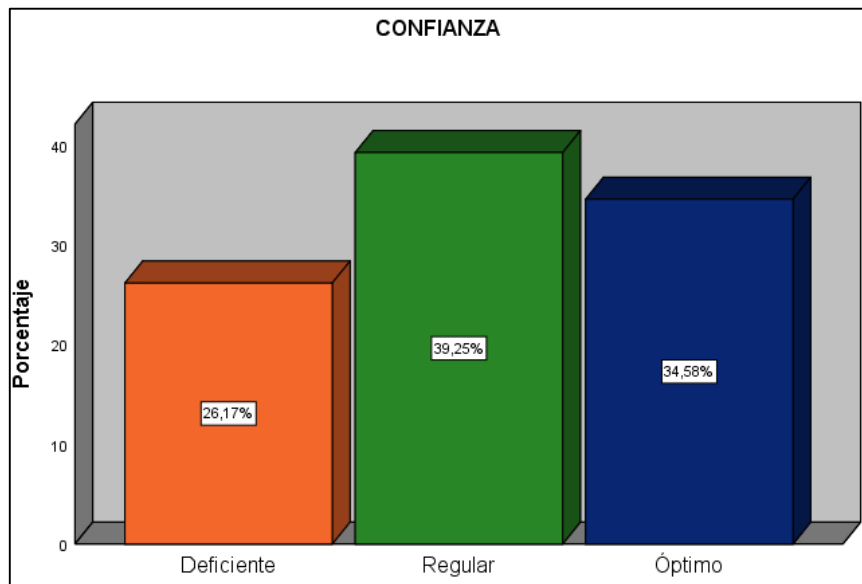


**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE – 2020

Del total de los encuestados se logró obtener que la dimensión valor percibido se encuentra en un nivel óptimo con el 37,38% y deficiente con el 28,04%, lo que significa que la hay un porcentaje mayor de la muestra que siente que el servicio que brinda el PNAEQW es óptimo, sin embargo, hay un porcentaje considerable que opina que los productos y servicio deben mejorar en cuanto al tiempo de entrega y calidad de los mismos; por lo que se recomienda que los monitores de gestión local que verifican entrega de los productos en las IE en cada entrega, a su vez recojan las oportunidades de mejora del CAE en cuanto al servicio otorgado.

**Figura 12**

*Dimensión confianza*

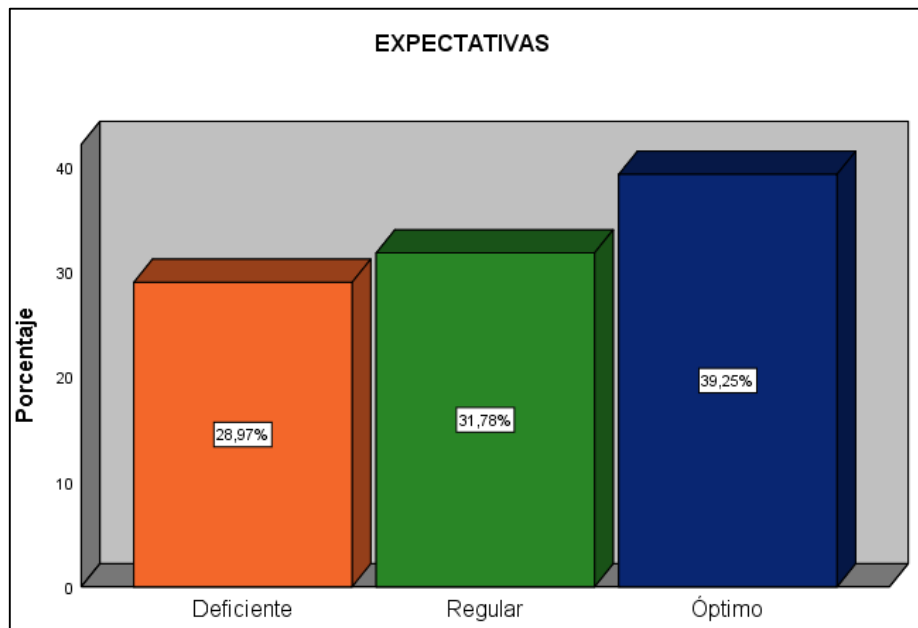


**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE – 2020

Del total de los encuestados se logró obtener que la dimensión confianza se encuentra en un nivel regular con el 39,25% y deficiente con el 26,17%, lo que significa que uno de los problemas a solucionar es incrementar la confianza del usuario en este caso el CAE, el cual es quien recepciona verifica y prepara los productos para brindar el servicio alimentario; por lo que resulta necesario fidelizar y elevar las expectativas en cuanto al tiempo de entrega y la calidad de productos; así como también capacitar a cerca de los beneficios y valores nutricionales de cada producto.

**Figura 13**

*Dimensión expectativa*



**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE – 2020

Del total de los encuestados se logró obtener que la dimensión expectativa se encuentra en un nivel óptimo con el 39,25% y deficiente con el 28,97%, lo que significa que los productos brindados satisfacen las expectativas en un buen porcentaje de los usuarios, asimismo, el personal del PNAE Qali Warma debe realizar encuestas sobre posibles mejoras para llegar a realizar una mejora continua y el porcentaje de satisfacción de expectativas de los consumidores incrementando cualquier inconveniente que tengan los usuarios.

**5.1.3. Relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020**

**Tabla 12**

*Relación entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar*

		SATISFACCIÓN			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>Deficiente</b>	20,6%	6,5%	0,9%	28,0%	Rho de Spearman 0,743** Sig (bilateral) 0,000
	<b>Regular</b>	9,3%	14,0%	7,5%	30,8%	
	<b>Optimo</b>	2,8%	11,2%	27,1%	41,1%	
	<b>Total</b>	32,7%	31,8%	35,5%	100,0%	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

En referencia a la tabla 12, se logró obtener una correlación bilateral basado en el coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,743$  afirmando que existe un grado de correlación altamente significativa entre Elementos Tangibles y Satisfacción.

Asimismo, se logró obtener un nivel de Sig. bilateral  $0,000 < 0,05$ , siendo datos que no siguen una distribución normal, por tal motivo, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la nula, manifestando que existe un grado relación positivo; ello se sustenta en el cruce de tablas donde se logró identificar que elementos tangibles influye de manera óptima en la satisfacción con un 27,1%.

**5.1.4. Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020**

**Tabla 13**

*Relación entre fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar*

		SATISFACCIÓN			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo		
FIABILIDAD	Deficiente	27,1%	1,9%	0,0%	29,0%	Rho de Spearman 0,834** Sig (bilateral) 0,000
	Regular	5,6%	16,8%	7,5%	29,9%	
	Óptimo	0,0%	13,1%	28,0%	41,1%	
Total		32,7%	31,8%	35,5%	100,0%	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

En referencia a la tabla 13, se logró obtener una correlación bilateral basado en el coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,834$  afirmando que existe un grado de correlación altamente significativa entre Fiabilidad y Satisfacción.

Asimismo, se logró obtener un nivel de Sig. bilateral  $0,000 < 0,05$ , siendo datos que no siguen una distribución normal, por tal motivo, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la nula, manifestando que existe un grado relación positivo; ello se sustenta en el cruce de tablas donde se logró identificar que la fiabilidad influye de manera óptima en la satisfacción con un 28,0%.

**5.1.5. Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020**

**Tabla 14**

*Relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar*

		SATISFACCIÓN			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Deficiente</b>	25,2%	5,6%	0,9%	31,8%	Rho de Spearman 0,821** Sig (bilateral) 0,000
	<b>Regular</b>	7,5%	15,0%	9,3%	31,8%	
	<b>Optimo</b>	0,0%	11,2%	25,2%	36,4%	
<b>Total</b>		32,7%	31,8%	35,5%	100,0%	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

En referencia a la tabla 14, se logró obtener una correlación bilateral basado en el coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,821$  afirmando que existe un grado de correlación altamente significativa entre Capacidad de respuesta y Satisfacción.

Asimismo, se logró obtener un nivel de Sig. bilateral  $0,000 < 0,05$ , siendo datos que no siguen una distribución normal, por tal motivo, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la nula, manifestando que existe un grado relación positivo; ello se sustenta en el cruce de tablas donde se logró identificar que la capacidad de respuesta influye de manera óptima en la satisfacción con un 25,2%.

**5.1.6. Relación entre seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020**

**Tabla 15**

*Relación entre seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar*

		SATISFACCIÓN			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
<b>SEGURIDAD</b>	<b>Deficiente</b>	25,2%	4,7%	0,0%	29,9%	Rho de Spearman 0,807** Sig (bilateral) 0,000
	<b>Regular</b>	6,5%	15,0%	10,3%	31,8%	
	<b>Optimo</b>	0,9%	12,1%	25,2%	38,3%	
<b>Total</b>		32,7%	31,8%	35,5%	100,0%	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

En referencia a la tabla 15, se logró obtener una correlación bilateral basado en el coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,807$  afirmando que existe un grado de correlación altamente significativa entre Seguridad y Satisfacción.

Asimismo, se logró obtener un nivel de Sig. bilateral  $0,000 < 0,05$ , siendo datos que no siguen una distribución normal, por tal motivo, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la nula, manifestando que existe un grado relación positivo; ello se sustenta en el cruce de tablas donde se logró identificar que la seguridad influye de manera óptima en la satisfacción con un 25,2%.

**5.1.7. Relación entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020**

**Tabla 16**

*Relación entre empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar*

		SATISFACCIÓN			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
EMPATÍA	Deficiente	22,4%	2,8%	1,9%	27,1%	Rho de Spearman 0,786**
	Regular	9,3%	21,5%	7,5%	38,3%	
	Optimo	0,9%	7,5%	26,2%	34,6%	
	Total	32,7%	31,8%	35,5%	100,0%	Sig (bilateral) 0,000

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

En referencia a la tabla 16, se logró obtener una correlación bilateral basado en el coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,786$  afirmando que existe un grado de correlación altamente significativa entre Empatía y Satisfacción.

Asimismo, se logró obtener un nivel de Sig. bilateral  $0,000 < 0,05$ , siendo datos que no siguen una distribución normal, por tal motivo, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la nula, manifestando que existe un grado relación positivo; ello se sustenta en el cruce de tablas donde se logró identificar que la empatía influye de manera óptima en la satisfacción con un 26,2%.



### 5.1.8. Análisis de brechas GAP

**Tabla 17**

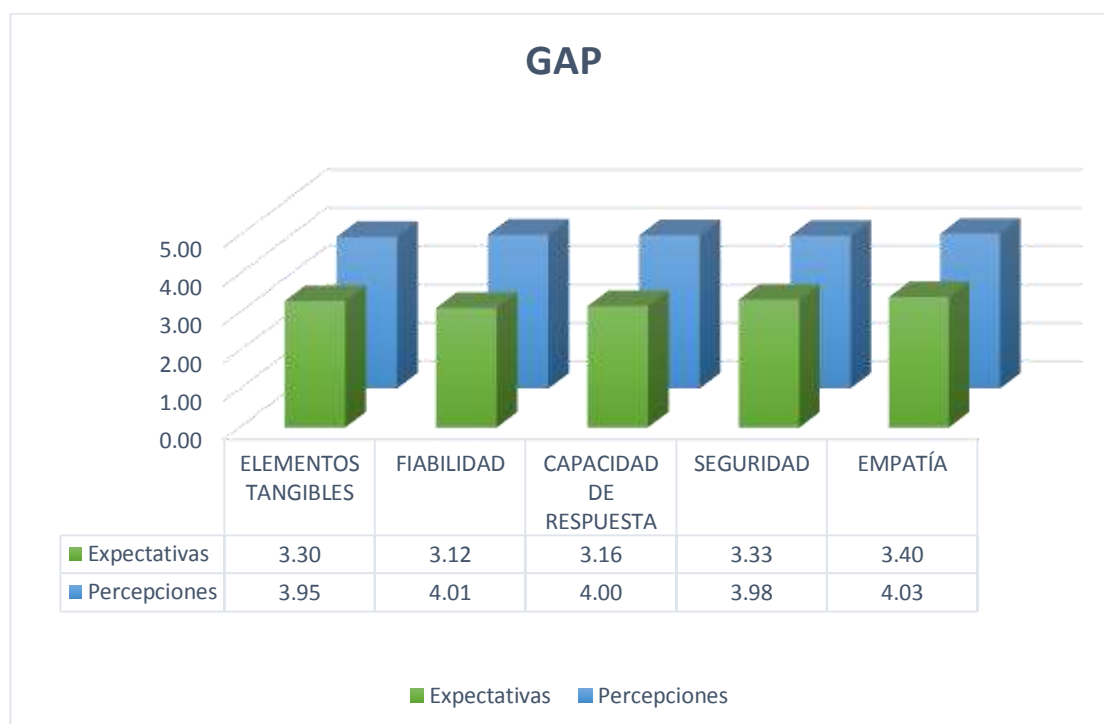
*Análisis GAP por ítems*

Dimensiones	Ítems	Expectativas		Percepciones		Brecha
		Promedio	Desvest	Promedio	Desvest	
ELEMENTOS TANGIBLES	Ítem 1	3.25	1.42	3.98	0.84	0.73
	Ítem 2	3.37	1.45	3.96	0.81	0.59
	Ítem 3	3.24	1.37	4.02	0.79	0.78
	Ítem 4	3.32	1.36	3.85	0.82	0.53
	Ítem 5	3.38	1.31	4.07	0.83	0.68
FIABILIDAD	Ítem 6	3.10	1.33	3.95	0.86	0.85
	Ítem 7	3.10	1.30	4.01	0.82	0.91
	Ítem 8	2.89	1.46	4.01	0.84	1.12
	Ítem 9	3.07	1.33	3.97	0.82	0.91
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Ítem 10	3.34	1.31	4.06	0.83	0.72
	Ítem 11	3.08	1.41	4.03	0.81	0.94
	Ítem 12	3.24	1.39	3.98	0.80	0.74
	Ítem 13	2.98	1.30	3.92	0.80	0.93
SEGURIDAD	Ítem 14	3.24	1.35	4.02	0.79	0.78
	Ítem 15	3.29	1.37	4.01	0.88	0.72
	Ítem 16	3.33	1.38	3.97	0.78	0.64
	Ítem 17	3.19	1.27	3.98	0.85	0.79
EMPATÍA	Ítem 18	3.52	1.38	3.93	0.83	0.40
	Ítem 19	3.51	1.24	3.93	0.82	0.42
	Ítem 20	3.44	1.39	4.05	0.84	0.61
	Ítem 21	3.25	1.28	3.99	0.78	0.74
	Ítem 22	3.40	1.37	4.16	0.85	0.76

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

**Tabla 18***Análisis GAP por dimensión*

Dimensión	Expectativas		Percepciones		Brecha
	Promedio	Desvest	Promedio	Desvest	
ELEMENTOS TANGIBLES	3.30	1.40	3.95	0.81	0.66
FIABILIDAD	3.12	1.35	4.01	0.83	0.89
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3.16	1.36	4.00	0.80	0.83
SEGURIDAD	3.33	1.32	3.98	0.83	0.65
EMPATÍA	3.40	1.34	4.03	0.82	0.63

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020**Figura 14***Análisis GAP***Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE – 2020

Los resultados obtenidos evidencian de que los comités de alimentación escolar en la zona urbana del Distrito de Chota están claramente satisfechos con el servicio proporcionado por el Programa Qali Warma. Esto indica que, en general, consideran que la calidad del servicio es muy buena y cumple sus expectativas. Esta satisfacción

es fundamental, ya que cuando las expectativas se cumplen o superan, los clientes tienden a estar contentos y es más probable que sigan utilizando el servicio.

Los resultados también sugieren que el Programa Qali Warma está gestionando eficazmente la calidad del servicio alimentario en las instituciones educativas de modalidad inicial. Esto podría indicar la existencia de buenas prácticas de gestión y una respuesta efectiva a las necesidades de los comités de alimentación escolar y de los estudiantes.

Sin embargo, a pesar de estos resultados positivos, siempre existe margen para la mejora continua. Aunque las percepciones de los comités de alimentación escolar son en su mayoría positivas, es importante destacar que aún puede haber áreas específicas donde se podría mejorar la calidad del servicio. Por lo tanto, sería aconsejable identificar estas áreas y considerar estrategias para fortalecer aún más la calidad del servicio ofrecido por el Programa Qali Warma

## **5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

A continuación, realizaremos el análisis, interpretación y discusión en base a los resultados obtenidos a nuestros encuestados:

Se observó una relación altamente positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma. Esto se corroboró al obtener un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,917 y un valor de significancia menor a 0.05. Esta correspondencia se vincula con el trabajo de Rivera (2019), que también indagó sobre la relación entre estas variables utilizando el cuestionario SERVQUAL. En su estudio, halló una correlación positiva entre calidad del servicio y satisfacción, respaldada por un valor de Rho de Spearman de 0,0457.

Además, se identificó una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar en la zona urbana de Chota. El coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido fue de 0,917, con un valor de significancia de 0,000. Este descubrimiento se asemeja al enfoque de Moreno y Rivera (2019), quienes también exploraron la relación entre elementos tangibles y satisfacción en un contexto diferente. Utilizando la prueba Rho de Spearman, lograron evidenciar una relación con un valor de 0,536.

Asimismo, se constató una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar. El coeficiente Rho de Spearman calculado fue de 0,834, con un valor de significancia de 0,000. Este resultado se asemeja al estudio de Gutara (2021), que tuvo como objetivo la identificación de la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del cliente. Gutara encontró una correlación positiva fuerte, sustentada por un coeficiente Rho de Spearman de 0,851 y un valor de significancia de 0,000.

En el mismo contexto, se constató que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar. La correlación entre estas dimensiones, respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de 0,821 y un valor de significancia de 0,000, es similar a la investigación de Araujo (2021). Este autor también buscaba establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción, y encontró un alto porcentaje de percepción positiva de calidad de servicio, además de una correlación moderada entre capacidad de respuesta y satisfacción, demostrada por un valor de Rho de Spearman de 0,602.

Asimismo, se encontró una relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar. El coeficiente Rho de Spearman fue de 0,807, con un valor de significancia de 0,000. Esta correspondencia

coincide con la investigación de Chávez (2021), que también exploró la correlación entre seguridad y satisfacción. Su estudio reveló que un 60.9% percibía una calidad de servicio adecuada, mientras que un 41.6% opinaba que había margen de mejora. La puntuación Wald de 74.293 y un valor de significancia inferior a 0.05 confirmaron la correlación entre ambas variables.

Finalmente, se evidenció una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar. La correlación, respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de 0,786 y un valor de significancia de 0,000, coincide con el estudio de Pampa (2020). Pampa también buscó identificar la relación entre empatía y satisfacción en el programa Qali Warma, y obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,876, respaldando así una correlación positiva considerable entre estas variables.

### **5.3. Contrastación de hipótesis**

#### **Hipótesis general**

A continuación, se realizó el contraste de la hipótesis de investigación (H1) y la hipótesis nula (H0) planteadas en el estudio

H1: Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

H0: No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

**Tabla 19***Contrastación de hipótesis general*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>
Rho de Spearman	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Coefficiente de correlación	1.000	,917**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	107	107
	<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Coefficiente de correlación	,917**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	107	107

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

En referencia a la tabla 11, se logró obtener una correlación bilateral basado en el coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,917$ , afirmando que existe un grado de correlación altamente significativa entre la Calidad de servicio y Satisfacción.

Asimismo, se logró obtener un nivel de Sig. bilateral  $0,000 < 0,05$ , siendo datos que no siguen una distribución normal, por tal motivo, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la nula, manifestando que existe relación positiva entre ambas variables.

### **Hipótesis específica I:**

H1: Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

H0: No existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

**Tabla 20***Contrastación de hipótesis específica I*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>
Rho de Spearman	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

El coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,743$  con un sig de 0,000, evidencia que existe un grado de correlación positiva alta entre la Elementos tangibles y Satisfacción. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de que existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

### **Hipótesis específica II:**

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

H0: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

**Tabla 21***Contrastación de hipótesis específica II*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>FIABILIDAD</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>
Rho de Spearman	<b>FIABILIDAD</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	107	107
Rho de Spearman	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

El coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,834$  con un sig de 0,000, lo cual evidencia que existe un grado de correlación positiva alta entre la Fiabilidad y Satisfacción. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de que existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

**Hipótesis específica III:**

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.



**Tabla 22***Contrastación de hipótesis específica III*

		Correlaciones		
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Coefficiente de correlación	1.000	.821**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	107	107
	<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Coefficiente de correlación	.821**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	107	107

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

El coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,821$  con un sig. de 0,000, lo cual evidencia que existe un grado de correlación positiva alta entre Capacidad de respuesta y Satisfacción. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de que existe relación significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

**Hipótesis específica IV:**

H1: Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

H0: No existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

**Tabla 23***Contrastación de hipótesis específica IV*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>SEGURIDAD</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>
Rho de Spearman	<b>SEGURIDAD</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,807**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Coefficiente de correlación	,807**	1,000
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

El coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,807$  con un sig. de 0,000, lo cual evidencia que existe un grado de correlación positiva alta entre Seguridad y Satisfacción. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de que existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

#### **Hipótesis específica V:**

H1: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

H0: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

**Tabla 24***Contrastación de hipótesis específica V*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>EMPATÍA</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>
Rho de Spearman	<b>EMPATÍA</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

El coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0,786$  con un sig. de 0,000, lo cual evidencia que existe un grado de correlación positiva alta entre Seguridad y Satisfacción. Por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de que existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota – 2020.

## CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, se ha verificado una sólida conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota en 2020. Esta relación se sustentó mediante el empleo del coeficiente de Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de  $r = 0,917$ , confirmando una correlación altamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Esto implica que una mayor calidad en los servicios prestados por la institución conduce a una mejora en la satisfacción de los usuarios.

En cuanto al objetivo específico II, al analizar el conjunto de encuestados, se ha concluido que la variable relacionada con la calidad de servicio presenta un nivel óptimo en un 33,6% de los casos. Esto indica que aspectos como la empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y los elementos tangibles se encuentran bien desarrollados. Sin embargo, se observa un nivel deficiente en un 32,7%, señalando áreas de mejora en dimensiones como la confianza, empatía y seguridad en los servicios proporcionados.

Respecto al objetivo específico III, se ha constatado que la variable relacionada con la satisfacción se encuentra en un nivel óptimo en un 35,5% de los casos y en un nivel regular en un 31,8%. Esto sugiere que, aunque se logra satisfacer las expectativas de algunos usuarios, es necesario trabajar en el aumento de la confianza y el valor percibido para elevar aún más la satisfacción y satisfacer de manera integral las necesidades de los usuarios.

En relación al objetivo específico IV, se ha establecido una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los comités de alimentación escolar

del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en la zona urbana del nivel inicial del distrito de Chota en 2020. Esta relación se respalda con un coeficiente Rho de Spearman de  $r = 0,743$  y un valor de significación de 0,000. Además, se ha encontrado que el nivel de elementos tangibles se sitúa en un estado óptimo del 41,1%.

De manera similar, en relación al objetivo específico V, se ha demostrado una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar, respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de  $r = 0,834$  y un valor de significación de 0,000. También se ha identificado que el nivel de fiabilidad se ubica en un nivel óptimo del 41,1%.

Asimismo, en relación al objetivo específico VI, se ha verificado una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar, respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de  $r = 0,821$  con un valor de significación de 0,000. El nivel de capacidad de respuesta se ha encontrado en un estado óptimo del 36,4%.

En relación al objetivo específico VII, se ha establecido una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar, respaldada por un coeficiente Rho de Spearman de  $r = 0,807$  con un valor de significación de 0,000. El nivel de seguridad se sitúa en un estado óptimo del 38,3%.

Finalmente, en relación al objetivo específico VIII, se ha comprobado una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar, con un coeficiente Rho de Spearman de  $r = 0,786$  y un valor de significación de 0,000. No obstante, se ha identificado que el nivel de empatía se encuentra en un nivel regular del 38,3%.

## RECOMENDACIONES

En primer lugar, se sugiere enfocarse en la mejora de la dimensión confianza y seguridad percibida por los usuarios. Para lograrlo, es esencial que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma implemente talleres de capacitación y formación destinados a los proveedores, los cuales son los encargados de realizar el servicio de distribución. Estos programas ayudarán a fortalecer la confianza de los usuarios en los servicios proporcionados y garantizarán que los procedimientos se lleven a cabo de manera segura y confiable.

Asimismo, se recomienda fomentar la empatía entre el personal que interactúa con los usuarios. Esto puede lograrse a través de la promoción de una cultura organizacional que valore y priorice la empatía como parte fundamental en la prestación de servicios. La sensibilización y el entrenamiento en habilidades de comunicación son herramientas clave para fortalecer la empatía.

Dada la significativa correlación observada entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, sería beneficioso llevar a cabo investigaciones que se centren específicamente en cómo mejorar y optimizar estas condiciones físicas y visuales, una recomendación en cuanto a esta dimensión de elementos tangibles sería adicionar compra de productos locales que cuenten con los valores nutricionales requeridos por el PNAEQW, así como también originarían una contribución al dinamismo de la economía local.

Una medición continua de la satisfacción de los usuarios es esencial para identificar áreas específicas que requieran mejoras. Se recomienda implementar sistemas que permitan recopilar y analizar regularmente los comentarios y sugerencias

de los usuarios, de manera que los servicios puedan ajustarse de manera oportuna para satisfacer sus necesidades y expectativas.

La participación activa de los usuarios en la toma de decisiones y en la evaluación de los servicios puede fortalecer la satisfacción. Por lo tanto, es importante establecer mecanismos efectivos para recibir y considerar los comentarios y sugerencias de los usuarios de manera regular, de modo que se sientan parte integral del proceso.

Mejorar la comunicación es un aspecto crucial. La institución debe garantizar la transparencia en la información proporcionada a los comités de alimentación escolar, asegurando que estén debidamente informados sobre los servicios y procedimientos. La comunicación efectiva contribuye en gran medida a la satisfacción del usuario.

Además, se recomienda que la institución Qali Warma establezca metas de mejora específicas en áreas clave, como la empatía y la confianza. Estas metas deben ser evaluadas periódicamente para medir los avances y realizar ajustes necesarios en la prestación de servicios.

Es fundamental que la institución tome en cuenta las recomendaciones derivadas de esta investigación y las implemente de manera sistemática. Esto garantizará que se traduzcan en mejoras tangibles en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

La evaluación interna continua de los procesos y servicios es un componente importante para identificar oportunidades de mejora. Por lo tanto, la institución debe promover esta práctica, permitiendo la identificación de problemas y la toma de medidas proactivas para abordarlos antes de que afecten la satisfacción del usuario.

Finalmente, se sugiere explorar la posibilidad de establecer colaboraciones interinstitucionales con otras entidades o programas similares. Estas colaboraciones pueden brindar la oportunidad de compartir buenas prácticas y aprender de las experiencias de otras organizaciones que hayan logrado niveles destacados de satisfacción del usuario.



## REFERENCIAS

- (ONU), O. d (2013). *El Estado de la Alimentación Escolar a Nivel Mundial*. Obtenido de <http://www.wfp.org/publicaciones/list>
- 008-2012-MIDIS, D (05 de 2012). *Qali Warma*. Obtenido de Qali Warma: [ftp://ftpqw.qw.gob.pe/otros/2012/DS\\_008\\_2012-MIDIS-Y-EXP-MOTIVOS.pdf](ftp://ftpqw.qw.gob.pe/otros/2012/DS_008_2012-MIDIS-Y-EXP-MOTIVOS.pdf)
- 3979-2015-MIDIS/PNAEQW, R (01 de 2015). *Qali Warma*. Obtenido de Qali Warma: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1645/PGP%200055%20N77.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Académica, D. d (2003). *Diccionario de la Real Académica*. México: 23a ed.
- Aguirre, J (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. . Tesis de la Universidad José María Arguedas, Andahuaylas.
- Ajito, E (2017). *Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 Instituciones*. Lima-Perú.
- Alarcón, G., Trápaga, B., & Navarro, E (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: una propuesta de una herramienta virtual. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2), 42-53.
- Alvarado, L (2013). *Estadística para la Administración y Economía con Aplicación en Excel*. Perú: Editorial San Marcos. Piura.

- Alveranga, C (2017). *Percepción de la calidad y satisfacción del servicio sanitario público en hospital urbano y rural en Paraguay*. España.
- Arguedas, M (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Perú.
- Arias, F (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Atalaya, M (2001). *Nuevos enfoques en la satisfacción del personal*. Lima.
- Blanco, A (2008). *Atención al Cliente*. España: Editorial Pirámide. Madrid.
- Brasil, P (2015). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Brasil*. Obtenido de Programa Nacional de Alimentación Escolar Brasil: <http://www.fao.org/ag/humannutrition/30438-0aab101eed4d8130a9d0ad8b5f633df1.pdf>
- Bravo, M (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña*. Quito, Ecuador: Universidad Católica de Loja.
- C, C., M, S., & M, A (2015). Análisis de la validez de contenido de un cuestionario de evaluación del aprendizaje basado en problemas. Un enfoque cuantitativo. *Formación Universitaria*, 8(1), 13-22.
- Cabanillas, L (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el período 2013- 2014*. Tesis de la Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca-Perú.

- Cabanillas, L (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el período 2013-2014*. Cajamarca- Perú: Tesis de la Universidad Nacional de Cajamarca.
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de la ciencia de la información* vol.34, pag 333-347, <https://doi.org/10.5209/revDCIN.2011.v34.36462>.
- Campos, Y (2015). *Diseño y evaluación del programa "Servalim feliz" en la satisfacción de estudiantes usuarios del servicio de alimentación, de una Universidad privada de Lima, 2015*.
- Cayo, N., & Arcaya, E (2012). *Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno 2011-Perú*. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 4(1), 28-37.
- Coronel, C (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima*. Tesis de Licenciatura.Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Cruz, G., & Tutuy, N (2017). *La eficacia de los programas de alimentación escolar del Pronaa y Qaliwarma y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el Período 2011 – 2014 (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Ingeniería, Lima – Perú*. Lima-Perú.
- Damián, E., Andrade, D., & Torres, J (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

- Denove, C., & Power, J (2006). *Satisfacción del cliente*. Editorial Portafolio.
- Díaz, J (2017). *La gestión de la calidad y la gestión administrativa en los trabajadores del Gobierno Regional de Ica* . Ica: (Tesis de Maestría).
- Díaz, J (2017). *La gestión de la calidad y la gestión administrativa en los trabajadores del Gobierno Regional de Ica 2017*. Universidad César Vallejo, Sede Ica: (Tesis de Maestría).
- Díaz, M., & Soto, K (2018). *La atención y la satisfacción del cliente en la discoteca Magno, en la ciudad de Chiclayo, 2016* . Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo , Chiclayo, Perú.
- Domínguez, J (2006). *Gestión Administrativa de una Empresa*. España: Editorial Pirámide. Madrid.
- Duque, E (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas sociales* 15(25), 64-80.
- Duque, E., & Chaparro, C (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC DUITAMA. *Criterio Libre, 1(16)*, 159-192.
- Evans, J., & Lindsay, W (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Editorial Cengage Learning.
- Evans, J., & Lindsay, W (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México DF: México: Editorial Cengage Learning.
- Flores, J (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa de Transporte Huapaya S.A-2018*.

- Galviz, G (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- García, M (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Obtenido de Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouasp/reader.action?docID=3211429&query=Gesti%C3%B3n+de+la+atenci%C3%B3n+al+cliente%2Fconsumidor>
- Gómez, J (2012). *Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales ( Tesis doctoral )*. Universidad de granada, España.
- Gonzáles, F (2009). *Documentación sobre gerencia pública, del sub grupo A1, cuerpo superior, especialidad de administración general de la administración de la junta de comunidades de catilla la mancha*. tomo 8.
- Gronroos, C (1988). *Service Quality.The Six Criteria of Good Service Quality*. Review of Business, 9(3), 10-13.
- Gutiérrez, J (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa-Ica, 2017*. Tesis de maestría.Universidad César Vallejo, Sede Ica.
- Hernández, J., Chumacero, A., & Atencio, E (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 485-472, Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M., Méndez, S., & Mendoza, C (2014). *Metodología de la Investigación*. México: México:McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Herrera, F., & Tineo, J (2018). *El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz. Cajamarca*.
- Hevia, O (2001). *Reflexiones metodológicas y epistemológicas sobre las ciencias sociales*. Venezuela: Ediciones Tropycos.
- Hidalgo, J (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Dadm Canton Babahoyo. Tesis de la Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Babahoyo-Ecuador.
- Iidefonso, E (2005). *Técnicas de Encuesta*. España-Madrid: Editorial Esic.
- Kotler, P., & Armstrong, G (2003). *Fundamentos del Marketing*.
- Kotler, P., & Keller, K (2012). *Dirección de Marketing*. México D.F: México: Pearson Educación S.A.
- Larrea, P (s.f.). *Calidad de servicio del Marketing y la estrategia*.
- Lescano, R (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma- Ate, 2017*. Lima.
- Ligero, M (2011). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Obtenido de Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=10692985>
- Machaca, M (2018). *Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018*. Palpa.

- Martínez, A., Chávez, S., & Gambero, E (2009). Gestión de la Calidad en los servicios de salud .México:Universidad de Guadalajara. *Revista CONAMED, Vol. 14, número 4, octubre-diciembre 2009.*
- Matsumoto, R (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*, pp. 181-209.
- McCollin, C., Ograjensek, I., Gob, R., & Ahlemeyer, A (2011). SERVQUAL and the process improvement challenge. *Quality and Reliability Engineering Internacional, vol.27 n°5, pp. 705-718*, <https://doi.org/10.1002/qre.1234>.
- Méndez, J (10 de Mayo de 2013). *Calidad, concepto y filosofías*. Obtenido de Gestipolis: Obtenido de [//www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/](http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/)
- Millones, P (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado.(Tesis de licenciatura)*. Universidad de Piura, facultad de ingeniería.
- Molina, N (2016). *Evaluación de la calidad de servicio de centros*. Valencia.
- Montañez, G (2016). *Manejo del Progrma Qali Warma en los centros educativos estatales del Distrito de Pucara-Huancayo en el año 2014*.
- Muñoz, C (2015) *Metodología de la investigación* (Ed.3). México: Editorial Progreso S.A de C.V
- N°602-2014-Minedu, R. d (27 de Mayo de 2014). Obtenido de Recuperado: [http://doc.contraloria.gob.pe/operativos/operativo\\_eduqa2016/documentos/10.2.e%20RSG%20N%20602-2014-MINEDU%20Norma%20tecnica%20para%20la%20cogesti%C3%B3n.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/operativos/operativo_eduqa2016/documentos/10.2.e%20RSG%20N%20602-2014-MINEDU%20Norma%20tecnica%20para%20la%20cogesti%C3%B3n.pdf)

- Nicolás, A (2015). *Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad*. Tesis de la Universidad de la República, Montevideo.
- Niño, L., Gamboa, E., & Serrano, T (2019). *Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia*. Colombia.
- Nolazco Bravo, L. M (2016). *Repositorio Universidad Nacional Hermilio Valdizan*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Hermilio Valdizan: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1645/PGP%2000055%20N77.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nolazco, L (2016). *El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio de Qali Warma en Huánuco, 2016*. Huánuco.
- Núñez, M (2018). *Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018*. Perú, 2018.
- Ñahuirima, Y (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Ortega Casique, E (2016). *Universidad Cesar Vallejo Repositorio*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo Repositorio: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7843/Ortega\\_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7843/Ortega_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortega, E (2016). *Gestión de calidad del Programa Qali Warma en el distrito de Manantay-Región Ucayali 2016*. Ucayali.



- Parasuraman, A., Zietmant, V., & Berry, L (1988). *Servqual- A multiple ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality-Journal of retailing*. volumen 64, pg 12-40.
- Petraci, M (1998). *La Medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Buenos Aires: Instituto Nacional de la Administración Pública.
- Pino, R (2018). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Pontón, H (2009). “Medición de la satisfacción del cliente como parte d la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo. *COEPTUM, vol.1, n° 1*, pg 1-6.
- Prieto, J (2010). *Gerencia del servicio la clave para ganar todos (2a ed.)*. Bogotá, Colombia: Eco ediciones.
- Rodríguez, A., Pérez, J., & Alipio, O (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios, n°82*, pg 1-26 Universidad EAN Bogotá, Colombia.
- Ruíz, C (2001). *Gestión de la calidad de servicio através de indicadores externos*. España: Ediciones AECA.
- Rust, R., & Oliver, R (1994). *Service Quality.New Directions in Theory and Practice*. California, USA:Sage Publications.
- Salud, I. N (2014). *Programas de garantía de calidad*. Obtenido de Disponible en: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3364%3A2010-programas-garantia-calidad&catid=1162%3Aradiological-program&Itemid=42232&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3364%3A2010-programas-garantia-calidad&catid=1162%3Aradiological-program&Itemid=42232&lang=es)

- Sánchez, M (2003). Atención telefónica al público. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=2kTY7YNvyJ8C&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2kTY7YNvyJ8C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Social, M ( (2016). *Manual para la gestión del servicio alimentario( 3ra. edic)*. Lima, Perú: Edit.QALIWARMA.
- Social, M. d (2017). *Programa Nacional de Qali Warma*. Obtenido de Recuperado el 15 de julio de 2017 de:
- Urbina, F (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013*. Tesis para optar el título de contador público.Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Urbina, F (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Vavra, T (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. España: Editorial Fundación Confemental.Madrid.
- Vergara, J., & Quesada, V (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa Volumen 13*, Recuperado en : <http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/274/438>.
- Warma, P. N (s.f.). Obtenido de <https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>

Warma, P. N (Abril de 2019). <https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>.

Obtenido de <https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/>:

<https://www.qaliwarma.gob.pe>

Zeithman, V., & Bitner, J (2002). *Calidad de servicio a la fidelidad del cliente*.

Zeitmal, Parasuraman, & Berry (1991). *How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. Marketing of Services, 186-189.*

## APÉNDICE

**Tabla 25**

*Dimensión elementos tangibles*

		<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	30	28,0	28,0	28,0
	Regular	33	30,8	30,8	58,9
	Óptimo	44	41,1	41,1	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

**Tabla 26**

*Dimensión fiabilidad*

		<b>FIABILIDAD</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	31	29,0	29,0	29,0
	Regular	32	29,9	29,9	58,9
	Óptimo	44	41,1	41,1	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

**Tabla 27**

*Dimensión capacidad de respuesta.*

		<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	34	31,8	31,8	31,8
	Regular	34	31,8	31,8	63,6
	Óptimo	39	36,4	36,4	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

**Tabla 28***Dimensión seguridad.*

		<b>SEGURIDAD</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	29,9	29,9	29,9
	Regular	34	31,8	31,8	61,7
	Óptimo	41	38,3	38,3	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020**Tabla 29***Dimensión empatía*

		<b>EMPATÍA</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	29	27,1	27,1	27,1
	Regular	41	38,3	38,3	65,4
	Óptimo	37	34,6	34,6	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020**Tabla 30***Variable calidad del servicio.*

		<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	35	32,7	32,7	32,7
	Regular	36	33,6	33,6	66,4
	Óptimo	36	33,6	33,6	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

**Tabla 31***Dimensión valor percibido.*

		<b>VALOR PERCIBIDO</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	30	28,0	28,0	28,0
	Regular	37	34,6	34,6	62,6
	Óptimo	40	37,4	37,4	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020**Tabla 32***Dimensión confianza.*

		<b>CONFIANZA</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	28	26,2	26,2	26,2
	Regular	42	39,3	39,3	65,4
	Óptimo	37	34,6	34,6	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020**Tabla 33***Dimensión expectativa.*

		<b>EXPECTATIVAS</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	31	29,0	29,0	29,0
	Regular	34	31,8	31,8	60,7
	Óptimo	42	39,3	39,3	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

**Tabla 34**

*Variable satisfacción*

SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	35	32,7	32,7	32,7
	Regular	34	31,8	31,8	64,5
	Óptimo	38	35,5	35,5	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

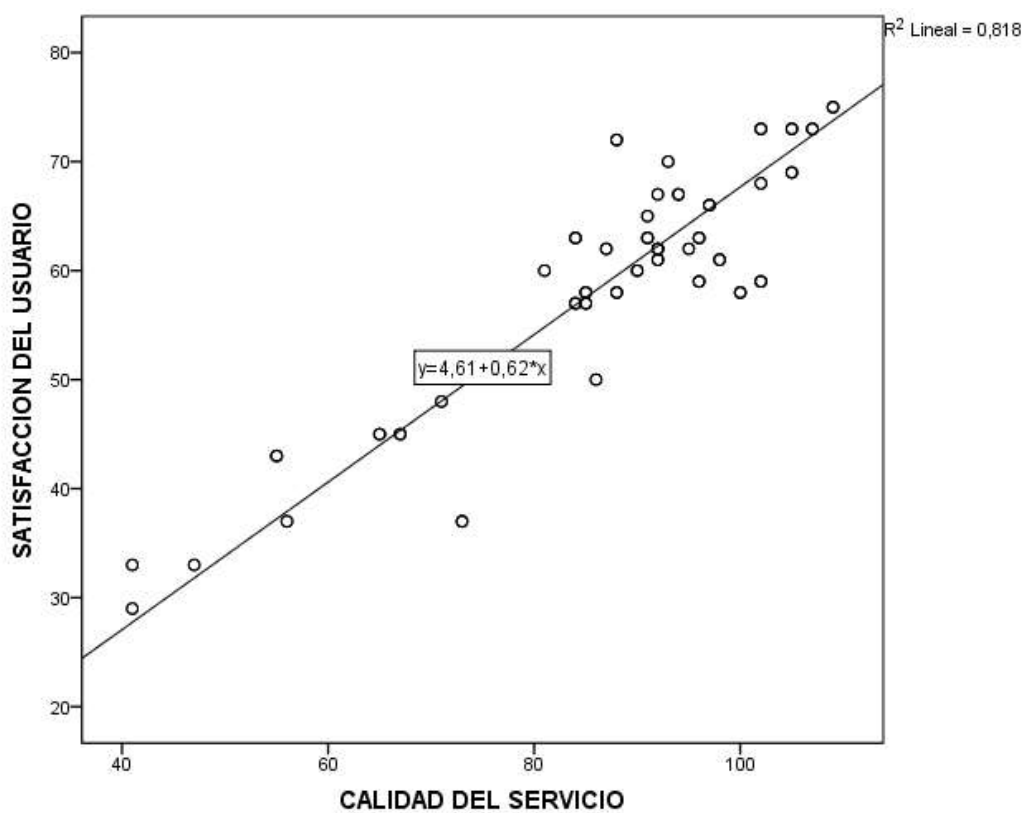
**Fuente:** Instrumento aplicado a miembros del CAE - 2020

**Tabla 35**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DEL SERVICIO	,209	107	,000	,874	107	,000
SATISFACCION DEL USUARIO	,215	107	,000	,901	107	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



**Figura 15** Diagrama de dispersión

## INSTRUMENTO DE CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO N° 01

Estimado miembro del CAE el presente cuestionario tiene como finalidad medir la calidad de servicio alimentario del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma, en las IIEE de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota durante el año 2020.

#### DATOS GENERALES

IIEE: .....

Condición: a) Padre de familia  b) Docente de la IIEE

Sexo: a) Masculino  b) Femenino

Edad: .....

Nivel de estudio:

Marque con una X	
Analfabeto	
Primaria	
Secundaria	
Técnico	
Superior	

#### INSTRUCCIONES:

Marque la respuesta correcta con una (X) según la valoración que usted considere, sólo se admite una respuesta tomando en cuenta la siguiente escala:

MALO = 1	REGULAR = 2	BUENO = 3	MUY BUENO = 4	EXCELENTE = 5
----------	-------------	-----------	---------------	---------------

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	¿Cómo califica usted las condiciones como llegan los productos a la IE?					
2	¿Cómo considera el envase de los productos que ofrece Qali Warma en cuanto a la conservación del producto?					
3	¿Cómo califica usted la imagen del personal encargado de la distribución de los productos?					
4	¿Los representantes del PNAE Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución?					



<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>						
5	¿Con respecto a los productos entregados, cree usted que son saludables?					
6	¿Cómo considera la evaluación y revisión que se realiza a los productos antes de su distribución?					
7	¿La cantidad entregada en cuanto a las raciones es la misma para todos los niños en su IE?					
8	¿El servicio asistencial que ofrece Qali Warma satisface sus expectativas?					
9	Desde que inicio Qali Warma se ha ido corrigiendo errores en la entrega oportuna de los productos.					

<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	¿Cómo considera el horario de entrega de los alimentos a los niños?					
11	¿Cómo considera el cronograma de entrega de los alimentos a los niños?					
12	¿Cómo califica el trato por las personas encargadas al momento de la distribución de alimentos?					
13	¿Cómo considera la atención del personal del PNAE Qali Warma ante posibles situaciones adversas suscitadas en su IE?					
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>						
14	¿Se respeta todas las medidas de seguridad necesarias para poder realizar la entrega de alimentos a los niños?					
15	¿Cómo califica el ambiente o lugar donde se entrega y recibe los alimentos?					
16	¿Los alimentos son entregados de manera equitativa para todos los niños?					
17	¿Cómo califica a las personas que brindan el servicio de distribución de los productos en cuanto a medidas de seguridad y protocolos de limpieza?					
18	¿Cuál es el grado de seguridad que usted siente respecto a los productos entregados por el PNAE Qali Warma?					
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>						
19	¿Cómo califica la actitud en cuanto a la atención que les brinda los proveedores del PNAE Qali Warma al momento de la entrega de productos?					

20	¿Cómo considera el interés del personal del PNAE Qali Warma hacia los niños para que reciban un buen alimento?					
21	¿Cómo califica la información brindada sobre temas relacionados a la entrega o valor nutricional de los alimentos?					
22	¿El personal del PNAE Qali Warma le brinda un servicio sincero y personalizado?					

## CUESTIONARIO N° 02

Estimado miembro del CAE el presente cuestionario tiene como propósito medir la satisfacción de los beneficiarios del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma, en las IIEE de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota en el año 2020.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO</b>						
1	¿Cómo calificas el grado de calidad del servicio alimentario, que brinda el PNAE Qali Warma?					
2	¿Cómo califica usted la información recibida con respecto a los productos del PNAE Qali Warma?					
3	¿Cómo califica al personal encargado de capacitar a los miembros del CAE en cuanto al servicio alimentario?					
4	¿Cómo califica el desempeño de los niños, después de haber consumido los alimentos que brinda el PNAE Qali Warma?					
5	¿Cómo califica los beneficios del servicio de alimentación escolar que brinda el PNAE Qali Warma?					
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIANZA</b>						
6	¿Cómo califica la marca de los productos que brinda el PNAE Qali Warma?					
7	¿Cómo considera a los productos en cuánto a su elaboración y duración?					
8	¿Cómo califica la entrega de alimentos por parte de los proveedores del Programa de Alimentación Qali Warma?					
9	¿Cómo considera los productos, entregados a los niños en cuánto a sus beneficios saludables y nutricionales?					
10	¿Cómo valora la confianza que ningún producto es dañino para la salud de los niños en la IE?					
<b>DIMENSIÓN 3: EXPECTATIVAS</b>						
11	¿Cómo califica a los productos brindados en cuánto a la calidad que esperaba?					
12	¿Cómo califica los beneficios de los productos según tus expectativas esperadas?					
13	¿Cómo califica la distribución de los productos según tus expectativas esperadas?					

14	¿El personal del PNAE Qali Warma soluciona satisfactoriamente las dudas o inconvenientes suscitados según su expectativa?					
15	¿Cómo califica el grado de satisfacción en general sobre el PNAE Qali Warma?					