

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:

**LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN Y SU EFECTO DE LAS
EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS DEL
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA,
EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LAS COMUNIDADES
INDÍGENAS, DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2020**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

BEELLY ISMAEL SANCHEZ LIZANA

Asesor:

Dr. LENIN RODRÍGUEZ CASTILLO

Cajamarca, Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Beelly Ismael Sanchez Lizana
DNI: 44191486
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Administración y Gerencia Pública.
2. Asesor: Dr. Lenin Rodríguez Castillo
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
La calidad del servicio de la atención y su efecto de las expectativas y percepciones de los Usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas, de la provincia de San Ignacio 2020.
6. Fecha de evaluación: **21/08/2024**
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **6%**
9. Código Documento: **3117:375057672**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **17/09/2024**

| |
|--|
| <i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i> |
|  Dr. Lenin Rodríguez Castillo DNI: 16657425 |

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
BEELLY ISMAEL SANCHEZ LIZANA
Todos los derechos reservados



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

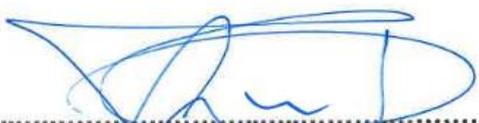
Siendo las *10:00* horas del día 20 de junio de dos mil veinticuatro, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por **el Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO**, **el Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, **la Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**, y en calidad de Asesor **el Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**. 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: **"LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN Y SU EFECTO DE LAS EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LAS COMUNIDADES INDÍGENAS, DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2020"**; presentada por el **Bachiller en Ingeniería Industrial BEELLY ISMAEL SANCHEZ LIZANA**.

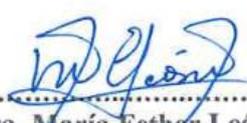
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó *Aprobar* con la calificación de *17 (diecisiete) Excelente* la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Ingeniería Industrial BEELLY ISMAEL SANCHEZ LIZANA**, está apto 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 *11:25* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Asesor


.....
Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
Jurado Evaluador


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


.....
Dra. María Esther León Morales
Jurado Evaluador

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Iris, por confiar en mí; por su bondad; apoyo incondicional y por ser siempre el pilar más importante en mi vida.

A mi padre Simón, por el ser la persona que guio mi camino hacia mi formación profesional, por ser siempre ese apoyo que necesite.

A mis hermanos: Erika, Marco, Milena y Elvira, por sus consejos que me permiten seguir adelante y por el tiempo que me brindan en los momentos dificultades.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de corazón a Dios, fuente inagotable de vida y sabiduría, por haberme concedido la oportunidad de llegar a este momento trascendental en mi formación profesional. Agradezco a mi madre, Iris, por su confianza inquebrantable, su bondad infinita, y su apoyo incondicional; ella ha sido el pilar más sólido en mi vida. Expreso mi profundo agradecimiento a mi padre, Simón, por ser la guía que orientó mi camino hacia mi formación profesional y por ser el apoyo constante que siempre necesité.

La educación es el desarrollo en el hombre de toda la perfección de que su naturaleza es capaz

Inmanuel Kant.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| EPÍGRAFE | vii |
| ÍNDICE GENERAL..... | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xi |
| LISTA DE SIGLAS USADAS..... | xiii |
| RESUMEN | xiv |
| ABSTRACT | xv |
| CAPITULO I INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2. Justificación e importancia de la investigación | 5 |
| 1.3. Delimitación de la investigación..... | 6 |
| 1.4. Limitaciones | 6 |
| 1.5. Objetivos | 6 |
| CAPITULO II MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial | 8 |
| 2.2. Bases teóricas – científicas..... | 12 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 14 |
| 2.4. Definición de términos básicos..... | 29 |
| CAPITULO III PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | 31 |
| 3.1. Hipótesis..... | 31 |
| 3.2. Variables/categorías | 31 |
| 3.3. Operacionalización / categorización de los componentes de las hipótesis | 32 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO IV MARCO METODOLÓGICO | 36 |
| 4.1. Ubicación geográfica | 36 |
| 4.2. Diseño de la investigación..... | 37 |
| 4.3. Métodos de investigación..... | 38 |
| 4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación..... | 39 |
| 4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información | 45 |
| 4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información..... | 49 |
| 4.7. Matriz de consistencia metodológica..... | 50 |
| CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 56 |
| 5.1. Presentación de resultados..... | 56 |
| 5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados | 83 |
| 5.3. Contrastación de hipótesis..... | 86 |
| CONCLUSIONES | 89 |
| RECOMENDACIONES | 91 |
| REFERENCIAS..... | 96 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Matriz operacional de Calidad de servicio..... | 33 |
| Tabla 2 Matriz operacional de Expectativa | 34 |
| Tabla 3 Matriz operacional de Percepciones | 35 |
| Tabla 4 Distribución poblacional de CAES | 39 |
| Tabla 5 Distribución muestral según tipo de los usuarios, periodo 2020..... | 45 |
| Tabla 6 Validadores expertos | 47 |
| Tabla 7 Fiabilidad calidad de servicio..... | 48 |
| Tabla 8 Fiabilidad expectativas | 48 |
| Tabla 9 Fiabilidad percepciones | 49 |
| Tabla 10 Matriz de consistencia metodológica..... | 51 |
| Tabla 11 Tabla cruzada Calidad de servicio*Expectativa..... | 56 |
| Tabla 12 Tabla cruzada Calidad de servicio*Percepción..... | 58 |
| Tabla 13 Análisis de brechas por ítems..... | 77 |
| Tabla 14 Análisis de brechas por dimensiones..... | 81 |
| Tabla 15 Pruebas de normalidad..... | 86 |
| Tabla 16 Correlaciones calidad de servicio y expectativa..... | 87 |
| Tabla 17 Correlaciones calidad de servicio y percepción | 88 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------------|--|----|
| Figura 1 | Fuentes de las percepciones y expectativas | 19 |
| Figura 2 | Niveles de calidad del servicio | 24 |
| Figura 3 | Modelo SERVQUAL | 27 |
| Figura 4 | Ubicación geográfica..... | 37 |
| Figura 5 | Tabla cruzada Calidad de servicio*Expectativa | 57 |
| Figura 6 | Tabla cruzada Calidad de servicio*Percepción | 58 |
| Figura 7 | Nivel de calidad de servicio..... | 59 |
| Figura 8 | Nivel de calidad de servicio – elementos tangibles | 60 |
| Figura 9 | Nivel de calidad de servicio – fiabilidad..... | 61 |
| Figura 10 | Nivel de calidad de servicio – capacidad de respuesta..... | 62 |
| Figura 11 | Nivel de calidad de servicio – seguridad..... | 63 |
| Figura 12 | Nivel de calidad de servicio – empatía..... | 64 |
| Figura 13 | Nivel de expectativas | 65 |
| Figura 14 | Nivel de expectativas – elementos tangibles | 66 |
| Figura 15 | Nivel de expectativas – fiabilidad..... | 67 |
| Figura 16 | Nivel de expectativas – capacidad de respuesta | 68 |
| Figura 17 | Nivel de expectativas – seguridad..... | 69 |
| Figura 18 | Nivel de expectativas – empatía | 70 |
| Figura 19 | Nivel de percepción..... | 71 |
| Figura 20 | Nivel de percepción – elementos tangibles | 72 |
| Figura 21 | Nivel de percepción – fiabilidad..... | 73 |
| Figura 22 | Nivel de percepción – capacidad de respuesta..... | 74 |
| Figura 23 | Nivel de percepción – seguridad..... | 75 |
| Figura 24 | Nivel de percepción – empatía..... | 76 |

| | |
|---|----|
| Figura 25 Análisis de brechas..... | 82 |
|---|----|

LISTA DE SIGLAS USADAS

| | |
|---------------|--|
| CAES | Comités de Alimentación Escolar |
| PNAE | Programa Nacional de Alimentación Escolar |
| PNAEQW | Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma |
| FAD | Formas de Atención Diversificada |
| DQR | Denuncia Queja Reclamo |
| JEC | Jornada Escolar Completa |
| ORFAC | Organización Fronteriza Awajun de Cajamarca |

RESUMEN

La investigación se propuso evaluar la relación entre la calidad del servicio de atención y las expectativas y percepciones de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio en 2020. Se adoptó un enfoque cuantitativo y correlacional, empleando una metodología no experimental. La recolección de datos se llevó a cabo mediante cuestionarios específicos sobre calidad de servicio, percepciones y expectativas, administrados a una muestra de 75 participantes. Los resultados principales revelan que la calidad del servicio se sitúa en un nivel regular, las expectativas son evaluadas como altas y las percepciones se encuentran en un nivel regular. Además, se confirma la existencia de una relación significativa entre estas variables, respaldada por coeficientes de correlación de Spearman de 0,879 y 0,922. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar de manera específica las áreas identificadas como oportunidades de mejora, con el objetivo de elevar la satisfacción de los beneficiarios y fortalecer la eficacia del programa Qali Warma en dicha comunidad.

Palabras clave: Calidad de servicio, expectativas, percepciones, satisfacción.

ABSTRACT

The research aimed to evaluate the relationship between the quality of the care service and the expectations and perceptions of the users of the national school feeding program Qali Warma in the educational institutions of indigenous communities in the province of San Ignacio in 2020. A quantitative and correlational approach was adopted, using a non-experimental methodology. Data collection was carried out through specific questionnaires on service quality, perceptions and expectations, administered to a sample of 75 participants. The main results reveal that the quality of the service is at a regular level, expectations are evaluated as high and perceptions are at a regular level. In addition, the existence of a significant relationship between these variables is confirmed, supported by Spearman's correlation coefficients of 0.879 and 0.922. These findings underscore the importance of specifically addressing the areas identified as opportunities for improvement, with the aim of increasing beneficiary satisfaction and strengthening the effectiveness of the Qali Warma programme in the community.

Keywords: Quality of service, expectations, perceptions, satisfaction.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

En los países en desarrollo o menos desarrollados, se implementan programas sociales con el objetivo de atender a las poblaciones vulnerables, erradicar la extrema pobreza y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. En nuestra realidad, la Constitución Política del Perú establece que el fin supremo del estado es la persona humana, buscando proporcionar bienestar a través de una atención de salud y educación de calidad (Japan, 2018, p. 23).

En cumplimiento de este mandato constitucional, sucesivos gobiernos han promulgado normativas para implementar programas sociales, con la meta de reducir la pobreza y elevar el nivel de vida de los habitantes. Estas iniciativas han captado la atención gubernamental y han sentado las bases para políticas integrales que abarcan distintos grupos de edad. Un ejemplo destacado de estas acciones fue la creación, en el año 2012, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma mediante el Decreto Supremo N°012-2012-MIDIS.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE) Qali Warma, que significa "niño vigoroso" en quechua, se constituye como un programa social con el objetivo central de proporcionar un servicio de alimentación de calidad a niños y niñas del nivel inicial (a partir de los 3 años), primario y secundario (de la Amazonía Peruana y Jornada Escolar Completa) en instituciones educativas públicas a nivel nacional. Este servicio se adapta a los hábitos locales de consumo y se gestiona de manera colaborativa con la comunidad.

La meta es mejorar la ingesta nutricional y crear condiciones de aprendizaje adecuada en niños y niñas en niveles inicial, primario y secundario, especialmente en comunidades indígenas amazónicas y Jornada Escolar Completa (JEC). Dependiendo de los niveles de pobreza en los distritos donde se ubican las escuelas, el Programa puede ofrecer desayunos y almuerzos (quintiles I, II y III de pobreza) o solo desayunos (quintiles IV y V de pobreza). La entrega de estos alimentos se lleva a cabo mediante dos modalidades: raciones y productos (AC Publica SAC, 2016, p. 46).

En la primera modalidad, el proveedor debe suministrar diariamente el desayuno en cada institución educativa asignada bajo contrato. En la segunda modalidad, el proveedor entrega productos no perecibles en plazos mensuales o bimensuales a las instituciones educativas asignadas, siendo responsabilidad de estas la preparación, el servicio y la distribución a los niños (AC Publica SAC, 2016, p. 46).

En este contexto, la calidad de la atención del servicio alimentario a los usuarios del PNAE Qali Warma marca la diferencia en las expectativas y percepciones, tanto del usuario final como de la comunidad estudiantil, padres y madres de familia, autoridades locales y la población en general. Por lo tanto, resulta fundamental contar con una evaluación de la calidad de atención del servicio alimentario para comprender las condiciones bajo las cuales se proporciona este servicio en las instituciones educativas.

1.1.2. Descripción del problema

El documento oficial de diseño del PNAEQW plantea que el principal desafío que busca abordar la intervención es la inadecuada ingesta de alimentos, entendida como aquella que no satisface las necesidades humanas de energía y nutrientes esenciales. Este problema se atribuye principalmente a dos causas: i) una cantidad insuficiente de alimentos (aspecto energético), medida a través de un indicador de déficit calórico en

relación a los requerimientos diarios según edad, sexo y actividades de los escolares; y ii) una deficiente calidad de los alimentos (aspecto nutricional), que implica una ingesta que puede o no cubrir las necesidades de energía y saciedad, pero no necesariamente los requerimientos de micro y macronutrientes (Lavado y Barrón, 2019, p. 32).

Según el portal www.qaliwarma.gob.pe, al finalizar el año escolar 2020, el Estado Peruano atendió a un promedio de 4 millones 194 mil 62 escolares de inicial, primaria y secundaria, incluyendo poblaciones indígenas de la Amazonía con Jornada Escolar Completa (JEC) y Formas de Atención Diversificada (FAD).

No obstante, la efectividad de este servicio alimentario está directamente relacionada con la cantidad, calidad y variedad de alimentos que los estudiantes reciben diariamente. Este aspecto, a menudo cuestionado por los propios estudiantes en términos de diversificación de alimentos, ha generado frecuentes quejas y comentarios negativos de la comunidad estudiantil sobre la falta de calidad en la atención del servicio. Durante el año 2020, se registraron 399 denuncias, quejas y reclamos (DQR) específicamente relacionados con la cantidad, aceptación, calidad y tiempo de los productos proporcionados por el PNAEQW.

Dada la magnitud de este problema, se ha decidido llevar a cabo una evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva de expectativas y percepciones de los usuarios del PNAEQW. El objetivo es comprender las preferencias, rechazos e intereses de los usuarios en cuanto a los alimentos que reciben. Esta evaluación pretende diseñar propuestas de mejora que contribuyan a la satisfacción de los usuarios, promoviendo una relación beneficiosa entre las instituciones educativas y el programa, especialmente con los usuarios del PNAE Qali Warma en las comunidades indígenas de la Provincia de San Ignacio.

Es importante señalar que, durante el año 2020, debido a la pandemia de la enfermedad coronavirus (COVID-19), el PNAE Qali Warma modificó su metodología de distribución, entregando los alimentos a los padres y madres de familia para su consumo en casa. Este cambio permitió a los padres evidenciar la cantidad, calidad y variedad de alimentos proporcionados por el PNAEQW.

1.1.3. Contextualización

1.1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad del servicio de atención con las expectativas y apreciaciones de los beneficiarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?

1.1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de atención en los beneficiarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?
- ¿Cuál es el nivel de las expectativas en los beneficiarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?
- ¿Cuál es el nivel de las percepciones en los beneficiarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones

educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio
2020?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación científica

El interés del tema de investigación es promover la concientización sobre los vacíos de conocimiento respecto de las variables de investigación, comprendidas por medio de bases teóricas y científicas; para realizar el análisis de variables se utilizó un proceso científico, que desarrolla escenarios que puedan ser refrendados por la ciencia, logrando argumentar su confiabilidad y validez siendo un aporte para próximos estudios de investigación.

1.2.2. Justificación técnico - práctica

La presente investigación permitió determinar las implicancias de la Calidad del servicio de atención en la satisfacción a los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio durante el año 2020, lo que sirvió de base para proponer acciones de mejora en la atención del servicio alimentario en las instituciones educativas focalizadas en el ámbito de estudio del presente proyecto.

1.2.3. Justificación institucional y personal

El presente trabajo de investigación se realizara porque existen denuncias, quejas y reclamos en el servicio alimentario de la provincia de San Ignacio en el año 2020, en cuanto a la poca aceptabilidad de productos enlatados como las conservas que son entregados a las instituciones educativas; por lo que es necesario analizar los diferentes aspectos y procedimientos inmersos en la asistencia alimentaria, logrando determinar la

relación y la influencia que existe en la calidad del servicio; con el fin de evaluar los resultados y formular algunas recomendaciones orientadas a la mejora del servicio alimentario en las IIEE de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

Se realizó la investigación en las instituciones educativas de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio, 2020.

1.3.2. Delimitación temporal

La Investigación abarcara el periodo 2020

1.4. Limitaciones

Repercusión en el estudio por la pluralidad de instituciones educativas del nivel inicial, primaria y secundaria en zonas de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio Cajamarca 2020, por motivos de no poder encuestar a los niños y/o adolescentes tomando como población sólo a los miembros del CAE que representan a todos los usuarios.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Evaluar la relación de la calidad del servicio de atención en las expectativas y percepciones de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de calidad del servicio de atención de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020.
- Establecer el nivel de expectativas de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020.
- Establecer el nivel de percepciones de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

2.1.1. Ámbito internacional

En el artículo de investigación elaborado por Monroy y Urcádiz (2019), titulado “*Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México*” se propusieron explorar la relación entre la experiencia del cliente y la calidad de servicio en restaurantes. Bajo una muestra de 54 restaurantes, mediante un enfoque correlacional, sin experimentación, y con un diseño descriptivo y transversal. los datos revelaron una relación positiva notable entre la calidad del servicio y la satisfacción comensal, respaldada por un RHo de Spearman de 0,915 y un valor de significancia bilateral de 0,002.

De igual modo, los autores Moreno y Rivera (2019) en su estudio de pregrado “*Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí*” se abordó el interés de analizar la posible correspondencia entre la calidad de la asistencia y la satisfacción de los usuarios en dichos establecimientos. La investigación se diseñó como un estudio correlacional, sin experimentación, de carácter descriptivo y transversal. Al analizar los datos recopilados, se destacó una relación positiva significativa entre la calidad de la asistencia y la satisfacción del cliente, evidenciada por un Rho de Spearman de 0,536 y un valor de significancia bilateral de 0,002. Estos resultados sugieren de manera concluyente que a medida que la calidad del servicio proporcionado en los establecimientos mejora, la satisfacción de la clientela tiende a incrementarse.

En el estudio de posgrado de los autores Niño, Gamboa y Serrano (2019) con nombre *“Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia”*, se abordó el objetivo de definir la percepción de satisfacción generada por el servicio de alimentación escolar. Para ello, emplearon una metodología analítica, seleccionando una muestra de 401 estudiantes dentro del universo de beneficiarios del programa en Bucaramanga, Colombia, y segmentándolos según sus edades. Los resultados revelaron una elevada satisfacción entre los estudiantes de niveles socioeconómicos bajo y medio bajo con respecto a los alimentos proporcionados. No obstante, se verificó que alumnos que forman parte de los estratos socioeconómicos medio-medio y medio-alto no solo no consumían dichos alimentos, sino que también los desechaban.

2.1.2. Ámbito nacional

El autor Cardenas (2021) emprendió un análisis en su estudio de postgrado titulado *“Expectativas y percepciones en la calidad del servicio entregado por el área de recursos humanos”*. La investigación, de tipo cuantitativo descriptivo, incluyó a una muestra de 145 colaboradores, se enfocó a determinar una brecha entre percepción y expectativa en cada una de las dimensiones estudiadas en relación desde la perspectiva de calidad de servicio que entrega el área de recursos humanos de la empresa estudiada. Los resultados revelaron al autor que la expectativa de calidad de servicio es mayor que la percepción de la calidad, obteniendo una brecha de -0.46 en la calidad general del servicio. Por lo que concluyó que existe un nivel bajo de calidad en los servicios brindados según test Servqual.

En su trabajo de postgrado Chipa (2022) *“Satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y servicio alimentario del programa Qali Warma durante Pandemia*

COVID 19 IE de Abancay 2022”, se propuso Determinar el nivel de relación entre satisfacción de los padres de los usuarios beneficiarios y el servicio alimentario que brinda PNAE Qali Warma durante la pandemia del COVID 19 en I.E de Abancay 2022. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo, no experimental, con una muestra de 33 padres de familia, los resultados revelaron al autor que El 60.6% de los Padres de Familia de los usuarios beneficiarios, se encuentran satisfechos y califican como bueno al Servicio Alimentario de Qali Warma por la cantidad, variedad, calidad, integridad de los productos.

El estudio de posgrado “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*”, realizado por la autora Moya (2023) buscó 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). A través de un enfoque correlacional no experimental de tipo transversal, la investigación contó con la participación de 107 personas, revelando una que el coeficiente de Rho de Spearman, arrojó un valor de $r = 0,917$, confirmando una correlación altamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

En su investigación de posgrado titulada “*El Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma Y La Satisfacción De Los Beneficiarios De Las Instituciones Educativas Del Nivel Primaria De La Ciudad De Chota, 2018*”, el autor Vásquez (2023), La investigación tuvo por objetivo determinar la relación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE – Qali Warma) con la satisfacción de los

beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018. Con un enfoque cuantitativo, básica, descriptiva – relacional y con diseño no experimental, transversal. La investigación incluyó una muestra de 307 estudiantes, determinando una relación una correlación directa, positiva y de nivel bajo – medio de Rho de Spearman de 0.274 y 0.516, con una significancia inferior a $p < 0.005$.

2.1.3. Ámbito regional

En su investigación titulada "*El Programa Nacional Qali Warma y la Satisfacción de los Beneficiarios, Santa Cruz, Cajamarca*", Herrera y Tineo (2018) se propusieron determinar el grado de involucramiento presente entre el Programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios en la provincia de Santa Cruz. Tras analizar la problemática, se evidenciaron dificultades en la gestión del programa, generando insatisfacción entre los beneficiarios. La investigación adoptó un diseño descriptivo correlacional, involucrando a una población de 100 beneficiarios. Los resultados obtenidos tras el proceso de experimentación revelaron un coeficiente de correlación de Pearson de 0.618, indicando una correspondencia efectiva entre las variables Qali Warma y satisfacción. Asimismo, se concluyó que el nivel de relación es moderado, aunque significativo, con un nivel de significancia bilateral de $p=0.000<0.01$.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Teorías de Calidad

Philip Crosby

La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad que puede verse socavada si el diseño o el servicio no es correcto o no satisface eficazmente las necesidades del cliente. Dado que el lenguaje de la gestión trata principalmente del dinero, resulta útil expresar las contradicciones en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención (Mendez, 2013, p. 21).

Crosby propuso cinco estándares de calidad absoluta, que son:

1. Satisfacer las necesidades. La idea básica es que se identifican necesidades, y si el producto o servicio producido por el proceso de fabricación satisface esas necesidades, entonces el proceso de fabricación demostrará calidad.
2. Es posible apreciar problemas de calidad.
3. Se minimiza la existencia de economía de calidad, basado en que es más barato hacer bien el trabajo a la primera.
4. El único régimen de acción es el costo de calidad.
5. La única característica estándar es la basada en cero defectos.

Deming

La calidad traduce las necesidades futuras de los usuarios en características mensurables; sólo así el diseño y la fabricación de productos pueden proporcionar servicios satisfactorios a un precio que los clientes estén dispuestos a pagar. La calidad

es multidimensional y debe definirse en función de generar la satisfacción del usuario. Hay diferentes grados de calidad, dependiendo del cliente (Mendez, 2013).

Joseph Juran

La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste libertad después de las deficiencias (Méndez, 2013). Un conjunto de características de una cosa, importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, condición social, civil o jurídica, nobleza, prendas morales, propiedad, clase, cualidad, condición (Colunga, 1995).

Parasuraman, Zeithmal y Berry

El modelo teórico SERVQUAL desarrollado por el colegio americano comenzó con el desarrollo de un instrumento en el que La calidad del servicio es un concepto basado en la calidad percibida del servicio. 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 (Duque y Chaparro, 2012, p. 37)

Teoría de la Expectativa/Valoración

Marulanda et al. (2014) comentas que esta teoría, atribuida a Víctor Vroom (1964), fue desarrollada para predecir los niveles de motivación de los individuos, especialmente en el mundo laboral. Parte de la asunción de que el individuo tomará una acción cuando cree que sus esfuerzos le conducirán a un desempeño exitoso, el cual traerá unos resultados positivos (Erez y Isen, 2002, p. 18). La teoría VIE (sigla en inglés de sus componentes: Valence, Instrumentality and expectancy) explica la motivación basada en tres tipos de relaciones:

1. Perspectiva o posibilidad arbitraria de la conducción del esfuerzo a resultados (relación esfuerzo-rendimiento).

2. Los resultados obtenidos se caracterizan por ser interesante, beneficioso y placentero (relación de valoración o valoración personal de los objetivos) y

3. La creencia de que un determinado nivel de rendimiento se traducirá en un resultado deseado (relación de Instrumentalidad) (Gatewood et al., 2002).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad de servicio

La calidad es un concepto vago, conocido a nivel mundial. El término es empleada de diversas maneras; los especialistas en marketing, califican la calidad como un producto o prestación que solucione las demandas y perspectivas del usuario, siendo considerada como un factor extrínseco. La calidad dilucidada por técnicos, profesionales y funcionarios públicos, es catalogada como parte del producto y servicios que es justificado por parámetros establecidos por la empresa o entidad que lo respalda.

La expectación y pretensiones pueden ser aplicadas a la calidad técnica de un producto o servicio. Pero también pueden aplicarse al aspecto humano de la calidad, es decir, a la actitud y al comportamiento de la gente que hace un producto o entrega un servicio (Moller, 2004)

La calidad al ser vista en relación a diferentes criterios, resulta difícil definirla con base a uno solo, por lo tanto, es importante comprender el papel que juegan las diversas perspectivas de la calidad en las múltiples áreas de una empresa.

- Calidad asentada en el usuario, consigna que la calidad es resuelto por las pretensiones del usuario, es decir, la calidad se adecúa al uso determinado, para que realice adecuadamente la función para la que fue pretendida.
- Calidad basada en el valor, examina la correspondencia de satisfacción y precio, es decir, un producto de calidad es tan igual de conveniente como aquel producido por el competidor y que es promocionado a valor menor de venta, o presenta similitud en costo al del producto competidor, aunque ofrezca mayor conveniencia o satisfacción.

Según Moller (2004) “no es posible describir el término calidad clara y objetivamente; la razón es que hay que considerar muchos factores al juzgar la calidad de cualquier actuación”; entre otros están:

- Factores como el nivel de instrucción, experiencia, edad o antecedentes puede generar percepciones diferentes en un producto o servicio que presenta la misma calidad, pero son dispuestos en diferentes entornos, país o cultura.
- La percepción de la calidad de un producto o servicio con similares características puede ser observado de modo diferente por el mismo usuario en momentos indistintos, lo que depende de las circunstancias, estado anímico, y requerimientos. La impresión que se tenga de la calidad (baja o alta) precisa de diferentes condiciones como: ¿Cuál es la situación?, ¿Quién la está juzgando?, ¿Qué criterio está usando?, ¿Qué demandas y expectativas deben satisfacer? No obstante que resulte complicado definir la calidad, los usuarios ocasionalmente titubean ante la presencia de una calidad superior de otra calidad inferior.

- Al momento en el que la calidad de un producto o servicio satisface o excede las exigencias, experimenta lo que se denomina “calidad alta”. Cuando ocurre lo contrario, percibe la calidad como “baja”. Siendo prescindible conocer los requerimientos de las demandas para brindar un juicio crítico a la calidad situacional.

Calidad basada en el 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).

La calidad del servicio se exterioriza posterior a la prestación y se observa la aceptación o lo opuesto por parte del consumidor. La garantía que causa un servicio está compuesta 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 la atención es sumamente importante y debe cumplir con las normas de la empresa individual, pero debe ser una evaluación de manera continua para tomar decisiones sobre los servicios brindados que garanticen el desempeño, seguridad y confianza de los clientes y satisfagan todas sus necesidades.

El autor señaló que la calidad de la atención se refleja en la forma en que se satisfacen los requisitos del cliente, y el objetivo principal de la prestación del servicio es satisfacer a los usuarios para que sus requisitos se cumplan de manera óptima y así garantizar la calidad del servicio.

Calidad basada en la administración pública

Cabanillas (2015) manifiesta que los elementos empleados en una institución pública otorgan servicios a bajo costo, generando satisfacción de las diferentes necesidades y expectativas de los usuarios, logrando formar parte de una adecuada gestión.

Del mismo modo, se comenta también que se ejecuta un examen comparativo entre la calidad de servicio ofrecido en el sector privado y en el sector público señalando que en el sector privado el cliente es quien determina la calidad organizando los métodos, desarrollos y técnicas en la empresa, en cambio en el sector público éste es otorgado a los ciudadanos es un conjunto de acciones políticas construidas para ofrecer una imagen política de calidad, esto quiere decir que la calidad en el sector público está más vinculado a la calidad de la democracia (González, 2009, p. 58)

Dimensiones de Calidad de Servicio

Como dimensiones de la calidad del servicio se consideraron los componentes citados por varios investigadores:

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 & 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).

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).

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).

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).

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,

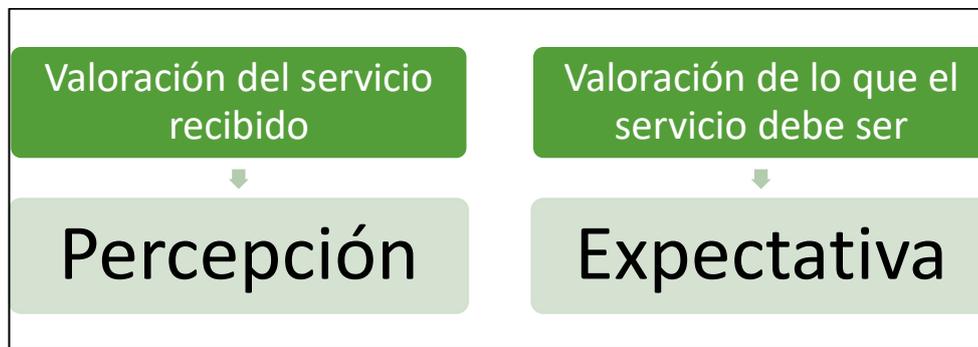
hacer buenas relaciones interpersonales logrando sentimientos de benevolencia, agrado, afecto y ternura (Zeithman y Bitner, 2002).

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

Expectativas y Percepciones

Figura 1

Fuentes de las percepciones y expectativas



El usuario tiene determinadas necesidades y deseos de los que en ocasiones ni siquiera es consciente. La organización debe reunir estas necesidades y deseos para diseñar y proporcionar (entregar) servicios para satisfacerlos.

Algunos sistemas pueden identificar las verdaderas necesidades de los clientes, mientras que otros sistemas solo pueden capturar las necesidades que los clientes conocen. Ambas perspectivas contribuyen a la mejora de la calidad del servicio y aumentan la satisfacción de los destinatarios del servicio.

Percepciones

Hale & Stanney coinciden con Dember & Warm y refieren que los preceptos no son hechos visibles sino aislados, no susceptibles de ser observados por alguna persona,

percepción es comprender que se tratará experiencias privadas de los individuos (Stanney y Hale, 2012).

Según la psicología moderna, percepción es el conjunto de actividades relacionadas con la estimulación que alcanza los sentidos, del cual obtenemos y analizamos información respecto del mundo externo y de nuestros propios estados internos (Añaños, 2011).

Quintero y Cabrera (2008) señala que la percepción en la calidad del servicio está relacionada con las expectativas, entonces debido a que las expectativas son dinámicas, las evaluaciones variarán en el tiempo, de persona a persona y de una cultura a otra. La calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja la percepción del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio: fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles. La percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente, así como la calidad del producto, el precio, lo mismo que factores situacionales y personales.

Expectativas

Gitman revaloriza los aportes de Miller, los cuales señalan “acerca de las expectativas identifica cuatro tipos de expectativas: ideal, esperado, mínimo tolerable, y deseable” (Gitman, 2013).

Chavez, Quezada y Tello (2017) refieren que, como expectativas, son las características de desempeño que los clientes esperan recibir en un servicio. De acuerdo con el autor Gosso (2008) existen dos dimensiones: la estructural y la emocional. El usuario tiene determinadas necesidades y deseos de los que en ocasiones ni siquiera es consciente. La organización debe reunir estas necesidades y deseos para diseñar y proporcionar (entregar) servicios para satisfacerlos. Algunos sistemas pueden identificar

las verdaderas necesidades de los clientes, mientras que otros sistemas solo pueden capturar las necesidades que los clientes conocen. Ambas perspectivas contribuyen a la mejora de la calidad del servicio y aumentan la satisfacción de los destinatarios del servicio.

Quintero y Cabrera (2008) señala que las expectativas de la calidad del servicio, son las exigencias sobre los servicios se forman a partir de normas, valores, deseos y necesidades las personas, y es ésta la razón de la especificidad e individualidad de las expectativas, además de ello las expectativas son dinámicas pudiendo ser modificadas con paso del tiempo, durante nuevas situaciones, o por grupos de referencia, ambiente externo, valores éticos, así como por el proveedor de servicio.

Para Quintero y Cabrera (2008), los deseos o expectativas se ven influenciados de acuerdo al modelo de Gronroos (1984) por cuatro factores, que van desde la comunicación que recibe el cliente, pasando por sus necesidades, la relación adquirida por su experiencia en el contacto con el servicio y, finalmente, el conocido boca a boca.

Diversos factores están implícitos en las expectativas del cliente, entre ellos se destacan los siguientes:

- Servicio deseado es una combinación entre lo que el cliente cree que puede y debe recibir para satisfacer sus necesidades personales, la preferencia del cliente es recibir un trato ideal.
- Servicio adecuado, es el nivel mínimo con que el cliente se conforma sin quedar insatisfecho.
- Servicio previsto, es el nivel que el cliente espera recibir del proveedor del servicio durante el encuentro.

- Zona de tolerancia, es el grado de variación en la prestación del servicio que los usuarios reconocen y están dispuestos a aceptar o el intervalo donde los clientes no advierten el desempeño del servicio.

Calidad del servicio como comparativa entre las expectativas y las percepciones

Condor y Durand (2017) sostienen que en general, la calidad del servicio debe evaluarse desde el punto de vista del cliente, indicando que es el resultado de un proceso de evaluación en el que los consumidores comparan sus expectativas con la percepción del servicio recibido. El autor se centra en el cliente y muestra que la calidad del servicio es un concepto que gira en torno a la imagen del cliente. La misma definición general la dan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), donde los autores consideran la calidad del servicio como el grado de discrepancia entre las percepciones y expectativas del cliente.

En este contexto, una de las primeras conceptualizaciones que se han realizado de la calidad del servicio (Oliver, 1980), es la que se ha venido en denominar el paradigma de la disconformidad, es decir, valorar la calidad del servicio percibida como un desajuste entre expectativas y percepciones de resultados.

Considerando el paradigma de la divergencia, las percepciones de los consumidores sobre los resultados del producto después del consumo se comparan con expectativas preconcebidas. El nivel de satisfacción está entonces determinado por dicha discrepancia o diferencia (llamada discrepancia de expectativas). El desacuerdo positivo ocurre cuando las percepciones exceden las expectativas, el desacuerdo negativo ocurre cuando los resultados no cumplen con las expectativas y el desacuerdo de confirmación o invalidación ocurre cuando se cumplen las expectativas. La satisfacción ocurre cuando

hay un desacuerdo positivo o la confirmación de las expectativas, mientras que la insatisfacción ocurre cuando hay un desacuerdo negativo.

Profundizando en esta perspectiva, los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definen el concepto de calidad del servicio a partir de los hallazgos aportados en las sesiones de grupo que hicieron en su investigación. Indicaron que todos los grupos de entrevistas apoyaron firmemente la opinión de que cumplir o superar las expectativas de servicio al cliente es un factor clave para lograr altos niveles de calidad del servicio.

En la figura 2, se indican dos tipos de expectativas del consumidor respecto a la calidad del servicio, el nivel deseado y el nivel adecuado (Parasuraman, Berry, y Zeithaml, 1993). El primero corresponde al servicio que los clientes desean recibir y el segundo significa el servicio que los clientes consideran suficiente para satisfacer sus expectativas. Entre los dos niveles de expectativas de servicio existe lo que los autores llaman una "zona de tolerancia". Esta área de momento estático varía de un cliente a otro, y la perspectiva del mismo cliente puede variar.

Además, cada vez que se vuelve a utilizar un servicio, se espera que cambie la posición ocupada por el primer servicio. Cuando el servicio recibido por los clientes está dentro del rango de tolerancia o excede el nivel esperado, la empresa proveedora de servicios tiene una ventaja competitiva, si está por debajo del rango de tolerancia, se encuentra en desventaja competitiva.

Figura 2

Niveles de calidad del servicio



Nota: (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1993)

A partir de estas aportaciones se puede conceptualizar la calidad del servicio como comparativa entre expectativas y percepciones de los clientes (Grönroos, 1984); (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993); (Santomá y Costa, 2007). Según este enfoque, la calidad del servicio se considera el resultado de un proceso de evaluación en el que los consumidores comparan sus expectativas con sus percepciones sobre el servicio recibido. La visión presentada es que cumplir o superar las expectativas de servicio al cliente es un factor clave para lograr un alto nivel de calidad de servicio.

Luego, teniendo en cuenta este enfoque, la definición de calidad del servicio se puede ofrecer matemáticamente desde el punto de vista del paradigma de la desviación de la siguiente manera: “la calidad del servicio es la diferencia entre el valor del servicio percibido y el valor de las expectativas del cliente”, como se describe a continuación.

$$SQ = (VSP - Vec)$$

Dónde:

SQ = Calidad del servicio

Vsp = Valor del servicio percibido

Vec = Valor de las expectativas del cliente

Esta ecuación, presenta para el caso de una transacción concreta los siguientes posibles resultados:

- [$SQ < 0$]: en este caso, el resultado es negativo, el cliente ha percibido un nivel de servicio por debajo de sus expectativas y como consecuencia el cliente buscará otras empresas proveedoras alternativas. La empresa se sitúa en la zona de desventaja competitiva.
- [$SQ > 0$]: el resultado es positivo, en este caso el cliente ve superadas sus expectativas, lo que implica un cliente satisfecho, la empresa se sitúa en la zona de ventaja competitiva y de mantener este nivel de servicio, esta estrategia conducirá a la lealtad del cliente.
- [$SQ = 0$]: en este caso se igualan las expectativas del cliente, no se llega a alcanzar la zona de ventaja competitiva. El cliente puede buscar empresas proveedoras alternativas.

En contraposición con la visión anterior (Cronin y Taylor, 1992) defienden que resulta posible definir exclusivamente la calidad del servicio en función de las percepciones sobre su prestación y no a partir de las expectativas

Modelos de medición de Calidad de Servicio

Condor y Durand (2017) refieren que si una empresa está seriamente decidida a enfocarse al cliente y mejorar el nivel de servicio que ofrece, es necesario que desarrolle medios objetivos para medir su desempeño. Tal como (Deming, 1989, citado en Zeithmal, Bitner y Gremler, 2009) dijo, lo que no se mide no se conoce. NO se considera posible

que alguna organización o empresa logre la mejora continua sin antes tener conocimiento amplio y completo referente a las áreas de oportunidad de su organización. Entre ellos detalla los siguientes modelos de medición de calidad.

- a) Modelo SERVQUAL
- b) Modelo SERVPERF
- c) Modelo EVALUATED PERFORMANCE
- d) Modelo NORMED QUALITY

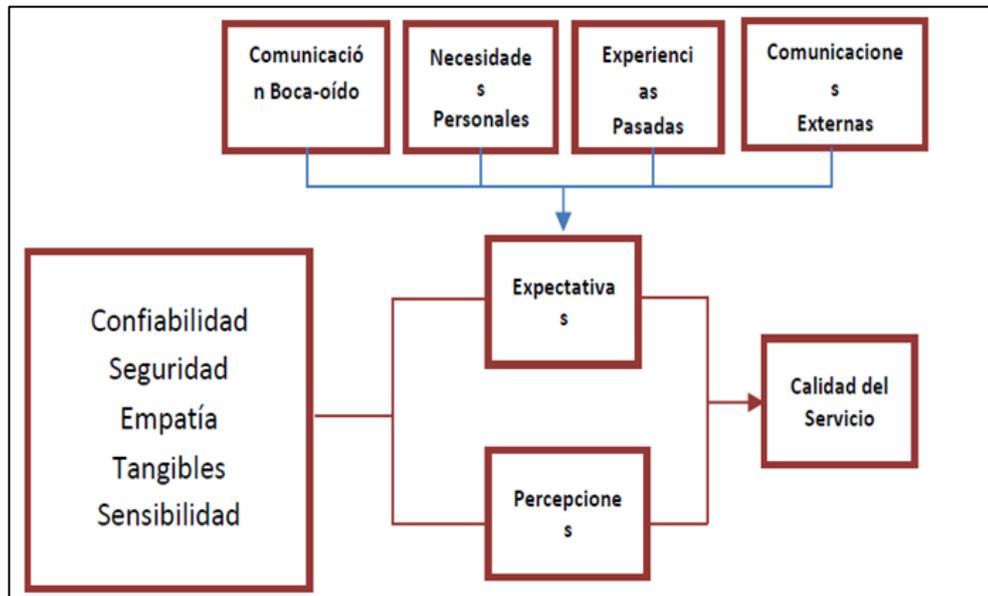
Modelo SERVQUAL.

Es un método de evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los Servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL se basa en el modelo clásico de evaluación del cliente, que cree que cada cliente que compra un servicio espera los servicios que recibirá a través de varios canales, espera los servicios. El contraste entre las actitudes radica en el índice de satisfacción del cliente, indicador que es obtenido del adecuado tratamiento a la información obtenida al aplicar esta herramienta de evaluación de la calidad del servicio que es SERVQUAL.

En la actualidad SERVQUAL es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, si se obtiene un alfa de Cronbach mayor a 0.65 se indicará que el test aplicado es confiable. La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVQUAL. La escala determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una 34 encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Figura 3

Modelo SERVQUAL



Nota: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994)

El indicador resultante de la investigación se basa en un cuestionario que se compone de dos partes:

- El primero está dedicado a las expectativas, donde se recogieron 22 declaraciones para determinar las expectativas generales de los clientes sobre un servicio específico.
- El segundo está dedicado a la percepción y consta de las mismas 22 afirmaciones anteriores, la única diferencia es que no se refieren a un servicio específico, sino a lo que reciben de una empresa específica que pertenece a ese servicio.

Se realizan cuestionamiento con la información recabada a través de cuestionarios se calculan las percepciones (P_j) menos las expectativas (E_j) para cada pareja de afirmaciones.

$$SERVQUAL = \sum [P_j - E_j]$$

De esta comparación se pueden obtener tres posibles situaciones:

- Percepción de niveles bajos de calidad: abarca cuando las expectativas son mayores a las percepciones.
- Niveles altos de calidad: las expectativas son menores a las percepciones.
- Niveles de calidad modestos: Las expectativas concuerdan con las percepciones.

Modelo de las brechas

Matsumoto (2014) sostiene que las brechas indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. Las brechas reconocen distancias específicas que pueden causar inconvenientes al momento de la entrega del servicio, logrando influenciar el resultado final de la evaluación y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio.

Las brechas identificadas son 5, propuestas por Servqual:

- ✓ Brecha 1: La diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones de los directivos de la empresa. Si los líderes organizacionales no comprenden las necesidades de los clientes, les resultará difícil liderar y diseñar actividades que satisfagan esas necesidades y expectativas.
- ✓ Brecha 2: La brecha entre las percepciones de los gerentes y los estándares y especificaciones de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio.

- ✓ Brecha 3: Diferencia entre especificaciones de calidad del servicio y prestación de servicios. Es imposible brindar un servicio de calidad si no se siguen las normas y procedimientos.
- ✓ Brecha 4: a diferencia entre prestación de servicios y comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas.
- ✓ Brecha 5: Es una brecha global. Ésta es la diferencia entre las preferencias del cliente y la percepción del cliente.

2.4. Definición de términos básicos

- **Calidad:** Es una herramienta básica que define cualquier cosa que se pueda comparar con cualquier otra cosa del mismo tipo.
- **Calidad del servicio:** Satisfacer las necesidades del cliente con el menor número de errores y omisiones. (Zeithaml y Bitner, 2002).
- **Calidad percibida:** evaluación personal y subjetiva que hace el consumidor de un producto y/o servicio, que es multidimensional y además medible.
- **Capacidad de respuesta:** es la habilidad que desarrollamos en el curso, centrándonos en hablar y escuchar.
- **Empatía:** es la capacidad cognitiva de percibir los sentimientos de otra persona en un contexto compartido. También se describe como el sentimiento de estar involucrado emocionalmente en una realidad que afecta a otra persona

- **Expectativa:** Se trata de una suposición que mira hacia el futuro, que puede ser real o poco realista. Los resultados menos favorables son decepcionantes, al menos en general. Cuando sucede algo completamente inesperado, suele sorprender.
- **Percepción:** Es la estimulación del cerebro a través de los 5 sentidos de la vista, olfato, tacto, oído y gusto que proporciona la realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir y comprender algo a través de todos los sentidos, imágenes, impresiones o sentimientos.
- **Satisfacción:** Es un estado cerebral provocado por una retroalimentación cerebral más o menos optimizada, en el que diferentes zonas compensan su potencial energético, produciendo sensación de saciedad y falta severa de apetito.
- **Servicio:** Es un conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades de los clientes o consumidores.
- **SERVQUAL:** Evalúa la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1991).
- **Usuario:** Es una persona que utiliza algo con frecuencia. El término proviene del latín usuario y hace referencia al destinatario de un determinado tipo de objeto o servicio, ya sea privado o público.

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

La calidad del servicio de atención tiene una relación significativa en la percepción de los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma, en las comunidades Indígenas de la Provincia de San Ignacio – 2020.

3.3.1. Hipótesis específicas

- El nivel de la calidad del servicio de atención a los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma, en las comunidades Indígenas de la Provincia de San Ignacio – 2020, es regular.
- El nivel de las expectativas de los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma, de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio – 2020, es alto.
- El nivel de las percepciones de los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma, de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio – 2020, es regular.

3.2. Variables/categorías

3.2.1. Variable: Calidad de servicio de atención

Calidad de servicio de atención (método SERVQUAL)

3.2.1. Variable: Expectativas y percepciones

Expectativas y Percepciones (método SERVQUAL)

3.3. Operacionalización / categorización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Matriz operacional de Calidad de servicio

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | VARIABLES | DIMENSIONES O FACTORES | INDICADORES O CUALIDADES | INSTRUMENTO |
|--|---|---|------------------------|---|---|
| <p>Problema General: ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio de atención en las expectativas y percepciones de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?</p> | <p>Calidad de Servicio: En su definición conceptual del término calidad del servicio se puede analizar desde tres perspectivas: a) como la comparación entre expectativas y las percepciones de los clientes; b) como la actitud o satisfacción de los clientes por los servicios de un proveedor; c) como una estrategia competitiva de diferenciación</p> | <p>Variable: Calidad de Servicio</p> | Elementos Tangibles | Presentación Envase Imagen del personal Acceso a los productos | <p>Encuesta (Cuestionario Basado en el modelo SERVQUAL)</p> |
| <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de atención en los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?</p> | | | Fiabilidad | Garantía de productos Prevención en entrega Profesionalismo en entrega Solución ante problemáticas | |
| <p>¿Cuál es el nivel de las expectativas en los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?</p> | | | Capacidad de respuesta | Puntualidad de entrega Entrega oportuna Amabilidad en entrega Horarios oportunos | |
| <p>¿Cuál es el nivel de las percepciones en los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?</p> | | | Seguridad | Seguridad al momento de la entrega Seguridad en exteriores Trato con igualdad Seguro en la entrega | |
| | | | Empatía | Actitud en la atención Cortesía en atención Capacidad de información Asertividad de atención | |

Tabla 2

Matriz operacional de Expectativa

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | VARIABLES | DIMENSIONES O FACTORES | INDICADORES O CUALIDADES | INSTRUMENTO |
|--|--|---|---|--|---|
| <p>Problema General: ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio de atención en las expectativas y percepciones de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?</p> | | | Elementos Tangibles | Presentación Envase Imagen del personal Acceso a los productos Garantía de productos Prevención en entrega Profesionalismo en entrega Solución ante problemáticas Puntualidad de entrega | |
| <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de atención en los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las expectativas en los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las percepciones en los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?</p> | <p>Expectativa Es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso ocasiona una decepción, al menos generalmente. Si algo que pasa es completamente inesperado suele ser una sorpresa.</p> | <p>Variable: Expectativa</p> | Capacidad de respuesta Seguridad | 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 Cortesía en atención Capacidad de información | Encuesta (Cuestionario Basado en el modelo SERVQUAL) |
| | | | Empatía | Asertividad de atención | |

Tabla 3

Matriz operacional de Percepciones

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | VARIABLES | DIMENSIONES O FACTORES | INDICADORES O CUALIDADES | INSTRUMENTO |
|---|---|--|--|--|---|
| <p>Problema General: ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio de atención en las expectativas y percepciones de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de atención en los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020? ¿Cuál es el nivel de las expectativas en los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020? ¿Cuál es el nivel de las percepciones en los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020?</p> | <p>Percepción Son estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo.</p> | <p>Variable: Percepción</p> | <p>Elementos Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</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>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>Encuesta (Cuestionario Basado en el modelo SERVQUAL)</p> |

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El estudio de investigación se desarrolló en el Departamento de Cajamarca, provincia de San Ignacio, distrito de San José de Lourdes y Huarango.

Límites:

Por el Norte: Con la Republica del Ecuador

Por el Sur: Con la provincia de Jaén y distrito de Chirinos

Por el Este: Con los distritos de Chirinos y San Ignacio

Por el Oeste: Con la provincia de Bagua

Clima

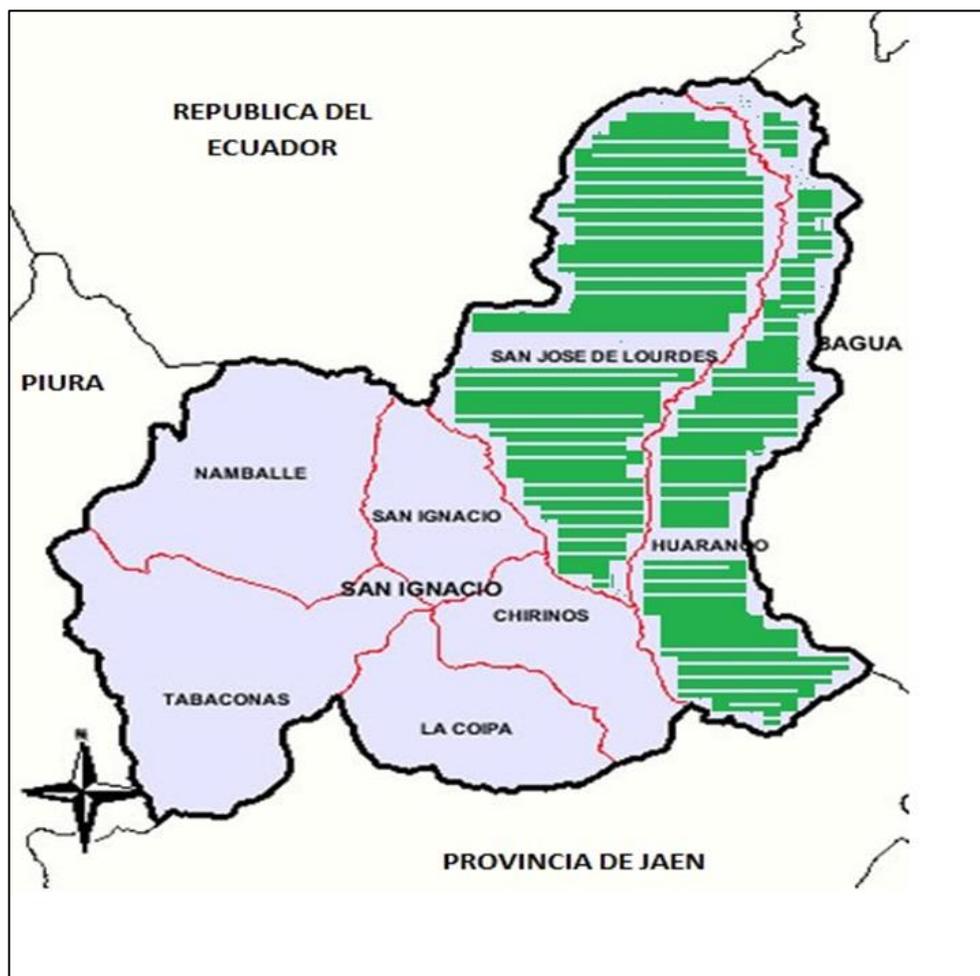
El clima puede clasificarse como subtropical, semihúmedo. La temperatura anual promedio es de 22.5 °C., registrando variantes comprendidas entre 16.5 y 28.4 °C.

Comunidades indígenas awuajun

Se localiza al Norte de la Capital Distrital del Distrito de Huarango, estas comunidades están ubicadas en una Extensión Territorial 47,811.30. Registrando una Población: 635 Habitantes divididas 8 Ocho Comunidades Indígenas: que forman parte de los 93,885.66 hectáreas de los distritos de Huarango y San José de Lourdes su organización social está constituida por Organización Fronteriza Awajun de Cajamarca (ORFAC) siendo su sede central en Supayaku; esta organización agrupa 8 anexos como son Yamaquey, Najem, Suwa, Nuevo Cunchin, Valencia, Chingozales y Sawinentsa , el presidente de esta organización está representado, por un APU o Jefe máximo de la Comunidad.

Figura 4

Ubicación geográfica



4.2. Diseño de la investigación

La investigación se determinó de tipo básica también conocida como pura, de conocimientos previos de acuerdo al aspecto fundamental del fenómeno para su utilidad observada en la investigación (Cárdenas, 2016).

La investigación es aplicada, no experimental de nivel correlacional con enfoque cuantitativo y de sección transversal (se va tomar en un solo momento).

La investigación no se ejecutó el empleo de variantes en el estudio, por lo que fue de tipo no experimental, dejando sin efecto su manipulación (Calidad de servicio,

expectativas y percepciones) y la investigación se realizó en un solo momento siendo este el período 2020.

4.3. Métodos de investigación

4.3.1. Método Analítico-Sintético:

El estudio empleó la metodología que logró identificar y analizar las dimensiones de la calidad de servicio y establecer las percepciones y expectativas de los usuarios del PNAE Qali Warma en las comunidades Indígenas de la provincia de San Ignacio.

A partir del análisis, se llegó a conclusiones que permitieron determinar y explicar entre la variable de calidad de servicio y expectativas y percepción de los usuarios del PNAE Qali Warma en las comunidades Indígenas de la provincia de San Ignacio

4.3.2. Método Inductivo-Deductivo:

El presente estudio inició con la observación de las variables calidad de servicio y expectativas y percepción de los usuarios del PNAE Qali Warma en las comunidades Indígenas de la provincia de San Ignacio, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas sobre el nivel de satisfacción.

Se inició con el conocimiento teórico de cada una de las variables tanto la calidad de servicio como de las variables expectativas y percepciones de los usuarios del PNAE Qali Warma en las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio, con el objeto de determinar las conclusiones de carácter individual descrito en la situación general.

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

4.4.1. Población:

Estuvo conformada por los 260 usuarios (CAES) de las 55 instituciones educativas del nivel Inicial, primario y secundario de las comunidades nativas de los distritos de San José de Lourdes y Huarango de la provincia de San Ignacio en función de la accesibilidad que muestren los directivos para contribuir con la investigación y el interés del investigador.

La distribución poblacional de los beneficiarios de las instituciones educativas que conformaron la población de estudio es:

Tabla 4

Distribución poblacional de CAES

| Nº | DISTRITO | CENTRO POBLADO | CODIGO MODULAR | NOMBRE DE I.L.E.E | NIVEL | Cantidad de CAES |
|----|----------|-----------------|----------------|-------------------------------|----------|------------------|
| 1 | HUARANGO | BUENA ESPERANZA | 1223247 | 17963 | PRIMARIA | 5 |
| 2 | HUARANGO | BUENA ESPERANZA | 1671175 | NIÑOS DE LA ESPERANZA | INICIAL | 5 |
| 3 | HUARANGO | BURGOS | 224519 | 16696 | PRIMARIA | 5 |
| 4 | HUARANGO | BURGOS | 1652296 | BURGOS | INICIAL | 5 |
| 5 | HUARANGO | EL PROGRESO | 1115146 | 17683 | PRIMARIA | 5 |
| 6 | HUARANGO | EL PROGRESO | 3975889 | EL PROGRESO | INICIAL | 5 |
| 7 | HUARANGO | GOSEN | 1377837 | 17277 | PRIMARIA | 4 |
| 8 | HUARANGO | GOSEN | 3861376 | GOSEN | INICIAL | 5 |
| 9 | HUARANGO | LA MUSHCA | 222638 | 16507 | PRIMARIA | 5 |
| 10 | HUARANGO | LA MUSHCA | 1652304 | LA MUSHCA | INICIAL | 5 |
| 11 | HUARANGO | LOS ANGELES | 1221761 | 17689 | PRIMARIA | 5 |
| 12 | HUARANGO | LOS ANGELES | 3938673 | LOS ANGELITOS DIVINOS CEGECOM | INICIAL | 5 |
| 13 | HUARANGO | NUEVO HORIZONTE | 1379031 | NUEVO HORIZONTE | PRIMARIA | 5 |

| | | | | | | |
|----|---------------------|----------------------------------|---------|-----------------------|------------|---|
| 14 | HUARANGO | NUEVO HORIZONTE | 3895865 | NIÑOS DEL SABER | INICIAL | 5 |
| 15 | HUARANGO | NUEVO KUCHIN | 1115187 | 17685 | PRIMARIA | 5 |
| 16 | HUARANGO | NUEVO KUCHIN | 3870495 | WAPUJUSH | INICIAL | 5 |
| 17 | HUARANGO | NUEVO PIURA | 836254 | 17269 | PRIMARIA | 5 |
| 18 | HUARANGO | PANGOYA | 222596 | 16503 | PRIMARIA | 5 |
| 19 | HUARANGO | PANGOYA | 1675206 | PANGOYA | INICIAL | 5 |
| 20 | HUARANGO | ROMERILLO | 489385 | 16763 | PRIMARIA | 5 |
| 21 | HUARANGO | ROMERILLO | 1652338 | ROMERILLO | INICIAL | 5 |
| 22 | HUARANGO | SAN LUIS | 747329 | 17690 | PRIMARIA | 4 |
| 23 | HUARANGO | SAN LUIS | 1671157 | ANGELITOS DE SAN LUIS | INICIAL | 5 |
| 24 | HUARANGO | SELVA ANDINA SUPAYACU DE | 771410 | 17377 | PRIMARIA | 5 |
| 25 | HUARANGO | AGUARINAS / SUPAYAKU SUPAYACU DE | 515502 | 16533 | PRIMARIA | 5 |
| 26 | HUARANGO | AGUARINAS / SUPAYAKU SUPAYACU DE | 771626 | COLEGIO | SECUNDARIA | 5 |
| 27 | HUARANGO | AGUARINAS / SUPAYAKU | 917419 | 149 | INICIAL | 5 |
| 28 | HUARANGO | SUWA | 1379064 | 17381 | PRIMARIA | 3 |
| 29 | HUARANGO | SUWA | 1669927 | MANANTIAL DEL SABER | INICIAL | 5 |
| 30 | HUARANGO | VALENCIA | 526640 | 16935 | PRIMARIA | 4 |
| 31 | HUARANGO | VISTA FLORIDA | 492066 | 16639 | PRIMARIA | 4 |
| 32 | HUARANGO | VISTA FLORIDA | 1657931 | 16639 | INICIAL | 4 |
| 33 | HUARANGO | YAMAKEY | 545996 | 16933 | PRIMARIA | 5 |
| 34 | HUARANGO | YAMAKEY | 1608538 | 16933 | INICIAL | 4 |
| 35 | SAN JOSE DE LOURDES | ALTO NARANJOS | 927285 | 16981 | PRIMARIA | 5 |
| 36 | SAN JOSE DE LOURDES | ALTO NARANJOS | 3959211 | FRUTO DEL CIELO | INICIAL | 5 |
| 37 | SAN JOSE DE LOURDES | CLAVEL DE LA FRONTERA | 926295 | 17369 | PRIMARIA | 4 |
| 38 | SAN JOSE DE LOURDES | FRONTERA SAN FRANCISCO | 918185 | 17359 | PRIMARIA | 5 |

| | | | | | | |
|----|---------------------------|---------------------------|---------|---------------------|----------------|---|
| 39 | SAN JOSE DE LOURDES | FRONTERA SAN FRANCISCO | 1436948 | 17359 | SECUNDAR IA | 5 |
| 40 | SAN JOSE DE LOURDES | FRONTERA SAN FRANCISCO | 1657444 | 17359 | INICIAL | 5 |
| 41 | SAN JOSE DE LOURDES | LAS MERCEDES | 747188 | 16973 | PRIMARIA | 4 |
| 42 | SAN JOSE DE LOURDES | LAS MERCEDES | 1436963 | 16973 | SECUNDAR IA | 3 |
| 43 | SAN JOSE DE LOURDES | LAS MERCEDES | 1557131 | 16973 | INICIAL | 4 |
| 44 | SAN JOSE DE LOURDES | LOS NARANJOS | 222802 | 16524 | PRIMARIA | 4 |
| 45 | SAN JOSE DE LOURDES | LOS NARANJOS | 1343102 | 16524 | SECUNDAR IA | 5 |
| 46 | SAN JOSE DE LOURDES | LOS NARANJOS | 1493766 | 16524 | INICIAL | 5 |
| 47 | SAN JOSE DE LOURDES | LUCERO DEL ORIENTE | 1222330 | 17383 | PRIMARIA | 5 |
| 48 | SAN JOSE DE LOURDES | LUCERO DEL ORIENTE | 1675511 | LUCERO DEL NORTE | INICIAL | 5 |
| 49 | SAN JOSE DE LOURDES | NAZARETH DE LA CUMBRE | 917799 | 17355 | PRIMARIA | 4 |
| 50 | SAN JOSE DE LOURDES | NAZARETH DE LA CUMBRE | 1608660 | 212 | INICIAL | 5 |
| 51 | SAN JOSE DE LOURDES | NUEVO CUCHA | 925651 | 17357 | PRIMARIA | 5 |
| 52 | SAN JOSE DE LOURDES | NUEVO CUCHA | 3942852 | SUGKA | INICIAL | 5 |
| 53 | SAN JOSE DE LOURDES | NUEVO KUCHA | 3897478 | NUEVO KUCHA | INICIAL | 5 |

| | | | | | | |
|----------------------|---------------------------|------------------|---------|----------------------------|----------|------------|
| 54 | SAN JOSE DE LOURDES | SANTA ARGUEDA | 1221605 | CEGECOM SANTA AGUEDA | PRIMARIA | 5 |
| 55 | SAN JOSE DE LOURDES | SANTA ARGUEDA | 3871213 | VIRGEN DE FATIMA | INICIAL | 5 |
| Total general | | | | | | 260 |

4.4.2. Muestra:

Según Alvarado (2013) La muestra seleccionada dentro de la población se centra en todas las características que parecen similares o idénticas a los sujetos del estudio y proporciona toda la información necesaria. Los autores señalan que se pueden utilizar dos tipos de muestreo: muestreo probabilístico, donde cada factor representativo del universo puede elegir ser seleccionado como parte de la muestra para análisis aleatorio simple, sistemático, estratificado y de conglomerados. El principio de selección no es probabilístico al examinar los componentes.

Para el presente trabajo de investigación, la muestra se realizó de acuerdo a la fórmula:

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

Dónde:

n = Muestra

N = Población representada por 260 usuarios (CAES)

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%

$$n = \frac{260 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(260 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 155$$

Reemplazando las valoraciones en la formula correspondiente de una población de 260 usuarios del Programa de Alimentación y quienes forma parte de la unidad de análisis de la presente investigación, se ha señalado una muestra de 155 CAES de los niveles inicial, primaria y secundaria de las Instituciones Educativas de las Comunidades Indígenas de la Provincia de San Ignacio.

Corrección de Población Finita (cpf)

Si el tamaño de la muestra resultante representa el 10 % o más de la población, debe aplicarse la corrección de la población finita. Entonces el tamaño requerido de la muestra tiene que calcularse con la siguiente formula:

$$n_c = \frac{N * n}{N + n - 1}$$

Donde:

N: Población

n: Muestra sin cpf

n_c: Muestra con cpf

$$n_c = 75$$

Criterios de inclusión

Los usuarios fueron incluidos en la muestra de estudio en los siguientes criterios:

- Que los miembros CAES, sean padre de familia y/o directivo de la institución que forman parte de la muestra de estudio.

- Que sean padres de familia de alumnos del nivel inicial, primario y/o secundario de algún de las instituciones educativas que forman la muestra de estudio.
- Que se encuentre matriculado en el registro de la APAFA de una de las instituciones educativas de la muestra.
- Que manifieste su aprobación y colaboración como parte de la muestra de estudio.

Criterios de exclusión

Los criterios que permitieron excluir a los usuarios son los siguientes:

- Que no sean miembros CAES de una de las instituciones que forman parte de la muestra de estudio.
- Que no se sean padres de familia de alumnos del nivel inicial, primario y/o secundario de una de las instituciones educativas que prestan servicio educativo de la muestra.
- Que no estén presentes en alguna de las instituciones educativas al momento de aplicar la encuesta.
- Que no esté registrado en el padrón de la APAFA de una de las entidades educativas.
- Que no manifieste deseo de participar como parte de la muestra de estudio.

Los criterios que permitieron excluir a los usuarios son los siguientes:

Tabla 5*Distribución muestral según tipo de los usuarios, periodo 2020*

| TIPO DE MIEMBRO DE CAES | Nº | PORCENTAJE | Nº DE MIEMBROS A ENCUESTAR |
|--------------------------------|------------|-------------------|-----------------------------------|
| Padres de familia | 205 | 0.79% | 59 |
| Personal de IIEE | 55 | 0.21% | 16 |
| Total | 260 | | 75 |

La muestra obtenida aplicando el factor correspondiente fue de 75 personas a encuestar, de los cuales 59 personas fueron padres de familia y 16 personas pertenecían al personal de la institución educativa (entre directores y profesores), dichas encuestas se aplicaron de manera aleatoria a las instituciones educativas.

4.4.3. Unidad de análisis

El estudio estuvo constituido por beneficiarios del CAE del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, de las 55 instituciones educativas de los niveles inicial, primaria y secundaria, de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio – 2020.

4.4.4. Unidad de observación

Instituciones educativas de los niveles inicial, primaria y secundaria, de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio – 2020. (Hernández, 2018).

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos a utilizar y aplicar es la siguiente:

4.5.1. Técnica

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se aplicó un cuestionario con la finalidad de evaluar la calidad del servicio de atención y su efecto en las expectativas y percepción de los usuarios del PNAE Qali Warma en las comunidades Indígenas de la provincia de San Ignacio.

4.5.2. Instrumentos

La utilización del cuestionario se considera una herramienta esencial, mediante la cual se puede recopilar información crucial al reunir diversas alternativas, según lo establecido en el estudio de investigación. La muestra emite respuestas basadas en su criterio y objetividad (Nuñez, 2018).

En el marco de este estudio, se emplearon como instrumentos dos tipos de cuestionarios: uno centrado en la calidad de servicio, diseñado según la Metodología SERVQUAL, y otro adaptado para evaluar la satisfacción de los usuarios (Bravo, 2011). Esta estrategia permite abordar de manera integral la recopilación de datos, capturando tanto la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio como su nivel de satisfacción.

4.5.3. Validez del instrumento

Según Galicia, Balderrama y Edel (2017) Para garantizar la validez del contenido de la asignatura se debe establecer una conexión entre los temas de investigación propuestos y el cuestionario a cumplimentar, y los detalles de cada pregunta deben ser objetivos y originales.

Según Hernández et al. (2014) indica “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable” (p.67).

En una investigación, el investigador debe someter el instrumento a una validación, en este caso la validez está dada por el juicio de expertos.

Para determinar la validez del instrumento y demostrar que cumple con los aspectos importantes de validez, confiabilidad y homogeneidad, los expertos doctorales, incluido el supervisor responsable del estudio, han realizado un análisis de evaluación para obtener resultados que los instrumentos utilizados en el estudio fueron confiables.

Tabla 6

Validadores expertos

| N° | Validador | Grado Académico |
|----|----------------------------|--------------------------------------|
| 1 | García Yovera Abraham José | Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad |
| 2 | Herrera Carrión Fernando | Dr. Gestión Pública |

4.5.4. Confiabilidad del instrumento

En este estudio, el criterio de confiabilidad del instrumento estuvo determinado por el coeficiente alfa de Cronbach., desarrollado por J. L. Cronbach, según Japan, 2018 requiere el control de un indicador y da un valor entre 1 y 0. Funciona bien para escalas con múltiples valores posibles, por lo que puede usarse para determinar la confiabilidad de escalas con más de dos opciones de respuesta.

Según Pino (2018) Para el análisis instrumental de confiabilidad se determinó la prueba estadística alfa de Cronbach para obtener el nivel de confiabilidad del estudio.

Su fórmula estadística es la siguiente:

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

Dónde:

K: El número de ítems

Si2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St2: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Que para el caso de la fiabilidad del cuestionario se aplicó mediante una prueba piloto, que consistirá en elegir a 16 padres de familia del nivel inicial, primario y secundario de las instituciones educativas de la muestra de estudio de las comunidades nativas de la Provincia de San Ignacio, 2020. También es beneficiaria del programa Quali Warma. Los padres tienen conocimiento y expectativas sobre la calidad de los productos ofrecidos por este programa y pueden expresar si están satisfechos o no.

Tabla 7

Fiabilidad calidad de servicio

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,970 | 20 |

Nota: SPSS V.26

La fiabilidad para la variable calidad de servicio, alcanzó una fuerte confiabilidad con un valor de 0,970 (Ver Apéndice C).

Tabla 8

Fiabilidad expectativas

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,971 | 20 |

Nota: SPSS V.26

La fiabilidad para la variable expectativas, alcanzó una fuerte confiabilidad con un valor de 0,971 (Ver Apéndice D).

Tabla 9

Fiabilidad percepciones

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,970 | 20 |

Nota:

SPSS V.26

La fiabilidad para la variable percepciones, alcanzó una fuerte confiabilidad con un valor de 0,970 (Ver Apéndice E).

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Se refiere a la organización de procedimientos para recolectar datos y diversos recursos (Arias, 2020). De esta manera, el procesamiento de los datos se realizó en forma manual y computarizada. Después de la recopilación de datos, se crean sistemáticamente tablas para facilitar la cuantificación de indicadores y la verificación de conclusiones.

Análisis de la Información:

Se utilizaron las siguientes formas de análisis:

- El coeficiente de correlación para establecer la relación de las variables.
- Analizar y evaluar la información para la variable e indicador seleccionado.
- Representará estadísticamente la variable e indicadores seleccionados para el estudio, mediante el manejo tabular análisis comparativo.
- Valorar y validar la información a través de la comprobación de la Hipótesis.

- Elaborará y redactará la síntesis con la incorporación a la nueva estructura de elementos fundamentales, desechando algunos datos de escaso grado de significación.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 10

Matriz de consistencia metodológica

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumento | Metodología | Población y muestra |
|---|--|--|---|--------------------|---|-------------------------|--|---|
| Pregunta General ¿Cuál es la relación de la calidad del servicio de atención en las expectativas y percepciones de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020? | Objetivo General Evaluar la relación de la calidad del servicio de atención en las expectativas y percepciones de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020. | Hipótesis General La calidad del servicio de atención tiene una relación significativa en las expectativas y percepciones de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma, en las comunidades Indígenas de la Provincia de San Ignacio – 2020 | Variable: Expectativas y Percepciones | Fiabilidad | Garantía de Productos Prevención de entrega, Profesionalismo de entrega, Solución ante problemáticas | Encuesta (Cuestionario) | Método Analítico: Para el presente estudio, se utilizó este método, ya que permitió identificar y analizar las dimensiones de la calidad de servicio y Establecer las percepciones y expectativas de los usuarios del PNAE Qali Warma en las comunidades Indígenas de la provincia de San Ignacio. Método Sintético: A partir del análisis, se llegó a conclusiones que permitieron determinar y explicar entre la variable de Calidad de Servicio y expectativas y percepción de los usuarios del PNAE Qali Warma en las comunidades Indígenas de | La población está constituida por 55 instituciones educativas de las comunidades nativas de los distritos de San José de Lourdes y Huarango de la Provincia de San Ignacio en función de la accesibilidad que muestren los directivos para contribuir con la investigación y el interés del investigador. |
| Preguntas Auxiliares ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de atención en los usuarios del | Objetivos Específicos Analizar el nivel de calidad del servicio de atención de los usuarios del | Hipótesis Específicas El nivel de la calidad del servicio de atención a los usuarios del | | | | | | |

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumento | Metodología | Población y muestra |
|---|---|---|------------------|------------------------|--|--------------------|--------------------|--|
| programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020? | programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020. | Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma, en las comunidades Indígenas de la Provincia de San Ignacio – 2020, es regular. | | | | | | la provincia de San Ignacio. |
| ¿Cuál es el nivel de las expectativas en los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020? | Determinar el nivel de expectativas de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020. | El nivel de las expectativas de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma, de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio – 2020, es alto. | | | | | | Método Inductivo: el presente estudio se inició con la observación de las variables calidad de servicio y expectativas y percepción de los usuarios del PNAE Qali Warma en las comunidades Indígenas de la provincia de San Ignacio, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas sobre el nivel de satisfacción. Método Deductivo: Se inició con el conocimiento teórico de cada una de las variables tanto la calidad de servicio como de las variables expectativas y percepciones de los usuarios del PNAE Qali Warma en las |
| ¿Cuál es el nivel de las percepciones en los usuarios del programa nacional de | Identificar el nivel de percepciones de los usuarios del programa nacional | El nivel de las percepciones de los usuarios del Programa Nacional | | Capacidad de Respuesta | Puntualidad de entrega, Entrega oportuna, Amabilidad en la | | | comunidades Indígenas de la provincia de San Ignacio, con el propósito de llegar a |

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumento | Metodología | Población y muestra |
|---|--|---|------------------|------------------------|--|--------------------------------|---|----------------------------|
| alimentación escolar Qali Warma, de las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020? | de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020. | de Alimentación escolar Qali Warma, de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio – 2020, es regular. | | | | entrega, Horarios oportunos | conclusiones de carácter particular contenidas explícitamente en la situación general. | |
| | | | | Seguridad | Seguridad al momento de la entrega, seguridad en exteriores, Trato justo Actitud en la atención, Cortesía en la atención, | | | |
| | | | | Empatía | Capacidad de Información, Asertividad de atención Envase, | | | |
| | | | | Elementos Tangibles | Presentación del producto, Apariencia del | | | |

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Instrumento | Metodología | Población y muestra |
|--------------------------|-----------|-----------|--|---------------------------|---|-------------|-------------|---------------------|
| | | | | | personal, Limpieza y orden Garantía de Productos Prevención de entrega, Fiabilidad Profesionalismo de entrega, Solución ante problemáticas Puntualidad de entrega, Entrega | | | |
| | | | Variable: Calidad de Servicio | Capacidad de Respuesta | oportuna, Amabilidad en la entrega, Horarios oportunos Seguridad al momento de la entrega, seguridad en exteriores, Trato justo Actitud en la atención, Cortesía en la atención, Capacidad de | | | |
| | | | | Seguridad | | | | |
| | | | | Empatía | | | | |

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | VARIABLES | Dimensiones | Indicadores | Instrumento | Metodología | Población y muestra |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|--|--------------------|--------------------|----------------------------|
| | | | | Elementos Tangibles | Información, Asertividad de atención Envase, Presentación del producto, Apariencia del personal, Limpieza y orden | | | |

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Evaluar la relación de la calidad del servicio de atención en las expectativas y percepciones de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020

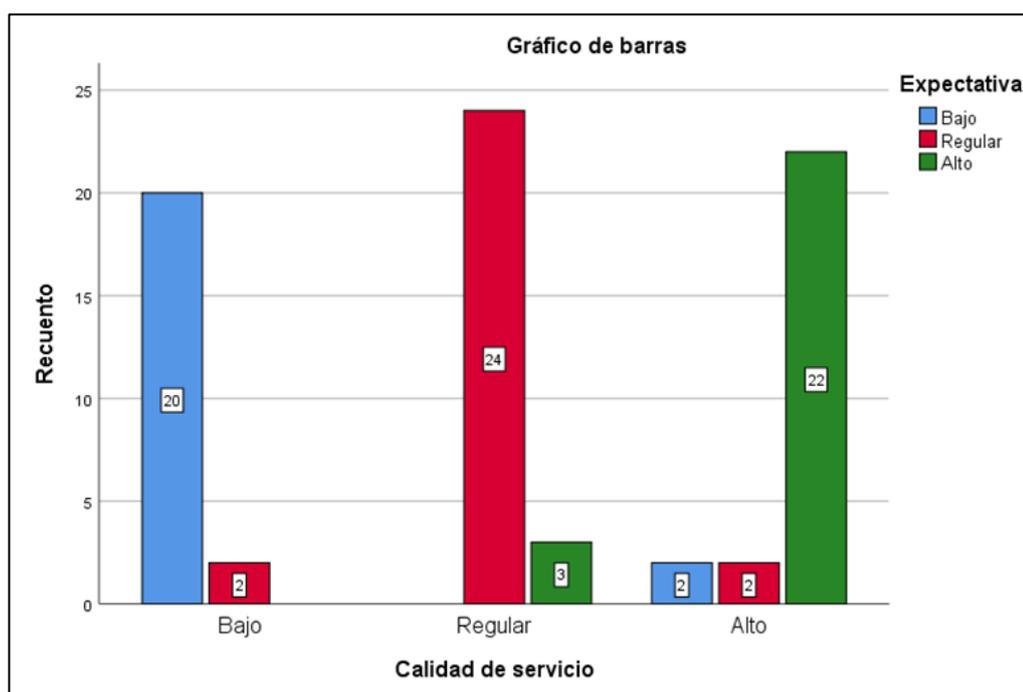
Tabla 11

*Tabla cruzada Calidad de servicio*Expectativa*

| | | | Expectativa | | | Total | Correlación |
|---------------------------|----------|----------|-------------|---------|--------|-------|---------------------------------|
| | | | Bajo | Regular | Alto | | |
| Calidad de servicio | Bajo | Recuento | 20 | 2 | 0 | 22 | 0,879 Rho de Spearman |
| | | % | 26,7% | 2,7% | 0,0% | 29,3% | |
| | Regular | Recuento | 0 | 24 | 3 | 27 | |
| | | % | 0,0% | 32,0% | 4,0% | 36,0% | |
| | Alto | Recuento | 2 | 2 | 22 | 26 | |
| | | % | 2,7% | 2,7% | 29,3% | 34,7% | |
| Total | Recuento | 22 | 28 | 25 | 75 | | |
| | % | 29,3% | 37,3% | 33,3% | 100,0% | | |

Figura 5

*Tabla cruzada Calidad de servicio*Expectativa*



En la tabla 11 se logró identificar que la calidad de servicio influye de manera regular en las expectativas del usuario con un 32,0%. A su vez, se logró obtener una correlación basado en el coeficiente de Rho de Spearman de $r = 0,879$, afirmando que existe un grado de correlación altamente significativa entre la variable calidad del servicio con la variable expectativa, lo que significa que a mejor calidad del servicio que se les brinde a los usuarios, mejorará las expectativas de los mismos. Otro dato importante es que en el 29.3% de los usuarios la calidad del servicio de atención influye de manera alta en las expectativas.

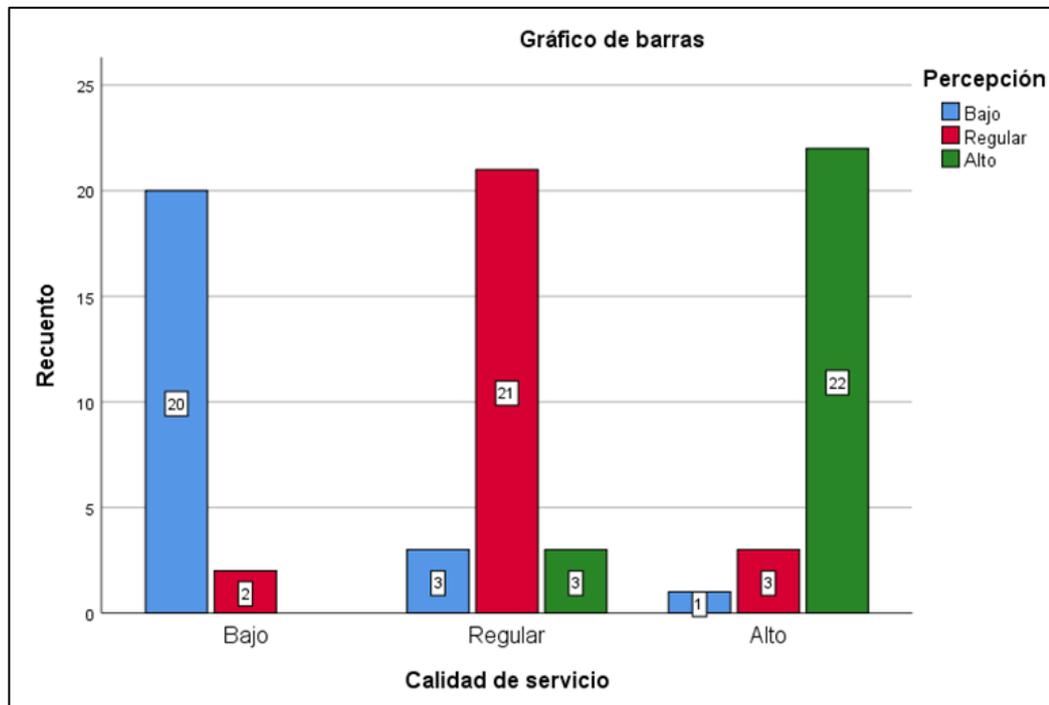
Tabla 12

*Tabla cruzada Calidad de servicio*Percepción*

| | | | Percepción | | | Total | Correlación |
|---------------------|----------|----------|------------|---------|--------|-------|--------------------------|
| | | | Bajo | Regular | Alto | | |
| Calidad de servicio | Bajo | Recuento | 20 | 2 | 0 | 22 | 0,922 Rho de Spearman |
| | | % | 26,7% | 2,7% | 0,0% | 29,3% | |
| | Regular | Recuento | 3 | 21 | 3 | 27 | |
| | | % | 4,0% | 28,0% | 4,0% | 36,0% | |
| | Alto | Recuento | 1 | 3 | 22 | 26 | |
| | | % | 1,3% | 4,0% | 29,3% | 34,7% | |
| Total | Recuento | 24 | 26 | 25 | 75 | | |
| | % | 32,0% | 34,7% | 33,3% | 100,0% | | |

Figura 6

*Tabla cruzada Calidad de servicio*Percepción*

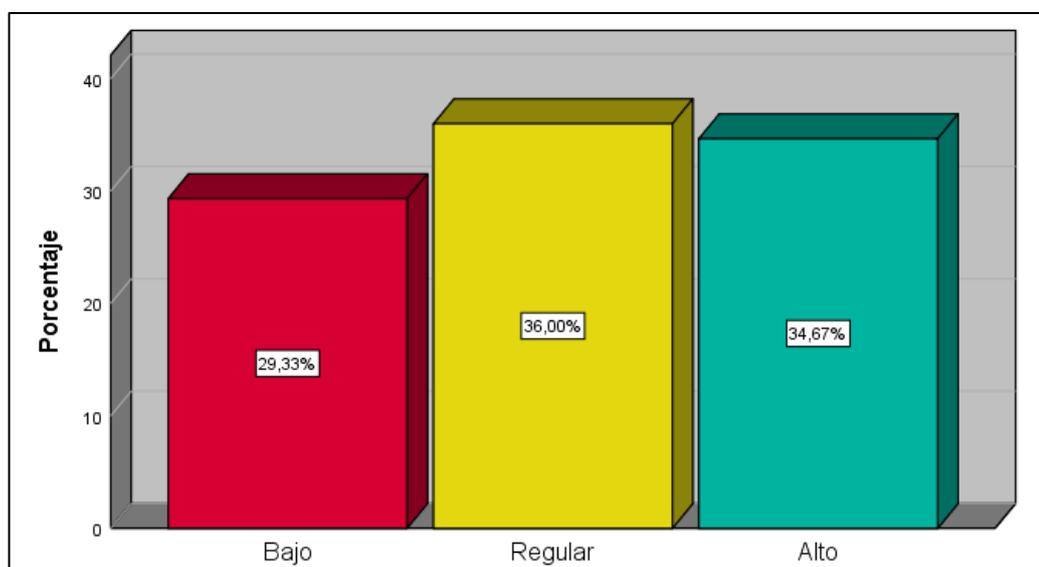


En la tabla 12 se logró identificar que la calidad de servicio influye de manera alta en la percepción con un 29,3%. A su vez, se logró obtener una correlación basado en el coeficiente de Rho de Spearman de $r = 0,922$, afirmando que existe un grado de correlación altamente significativa entre la variable calidad del servicio con la variable percepción, lo que significa que a mejor calidad del servicio que se les brinde a los usuarios, mejorarán las percepciones de los mismos.

5.1.2. Identificar el nivel de calidad del servicio de atención de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020.

Figura 7

Nivel de calidad de servicio

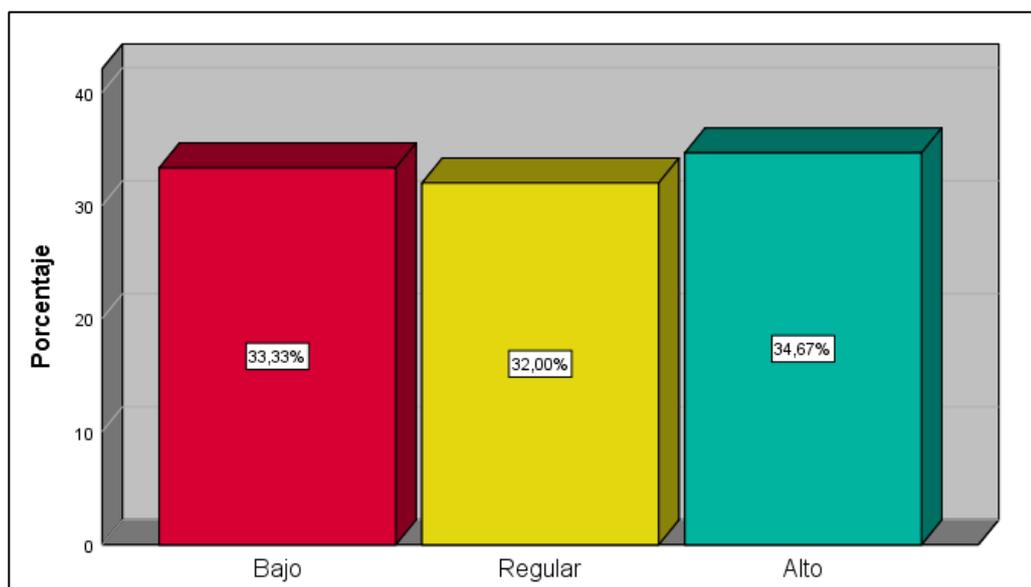


Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel bajo con el 29,33%; regular con el 36% y alto con un 34,67%.

Resultado de calidad de servicio por dimensiones:

Figura 8

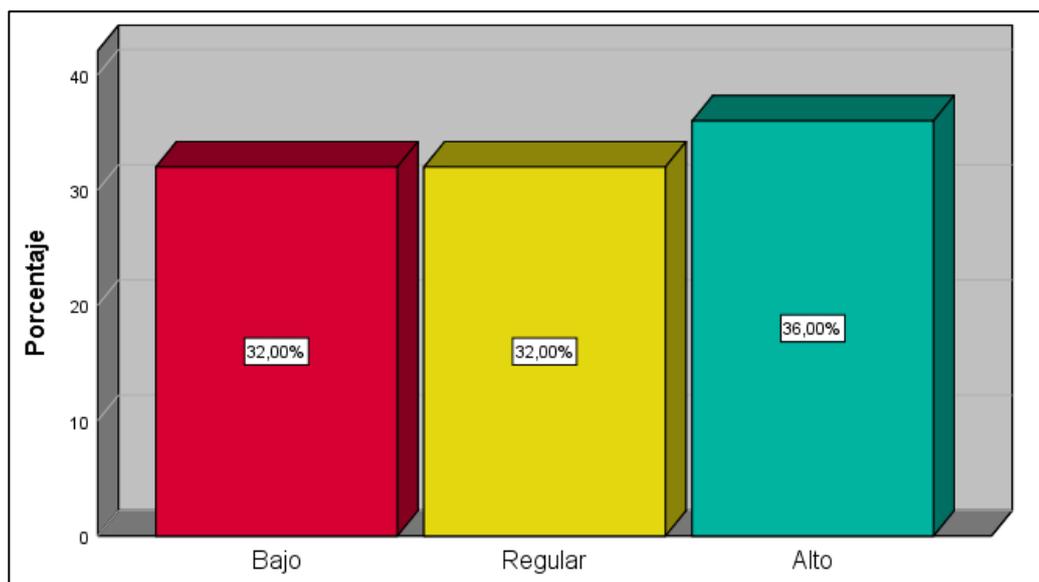
Nivel de calidad de servicio – elementos tangibles



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión elementos tangibles se encuentra en un nivel bajo con el 33,33%; regular con el 32% y alto con un 34,67%, lo que significa que el envase, la presentación del producto, la apariencia del personal, limpieza y orden son regulares con respecto a la calidad de servicio.

Figura 9

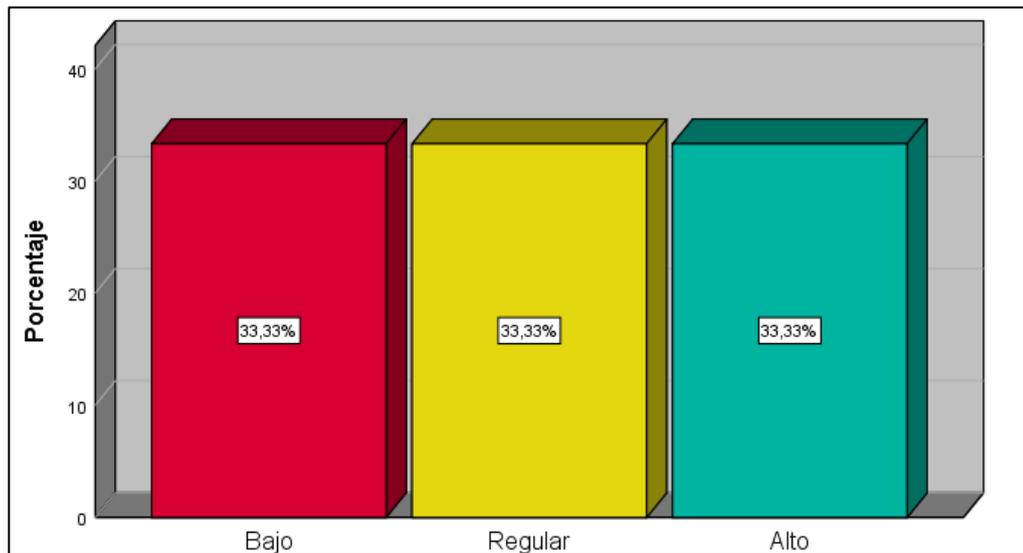
Nivel de calidad de servicio – fiabilidad



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel bajo con el 32%; regular con el 32% y alto con un 36%, lo que significa que la precisión, garantía, servicio recibido, eliminación de fallas en la entrega, interés por solucionar problemas son óptimas con respecto a la calidad de servicio.

Figura 10

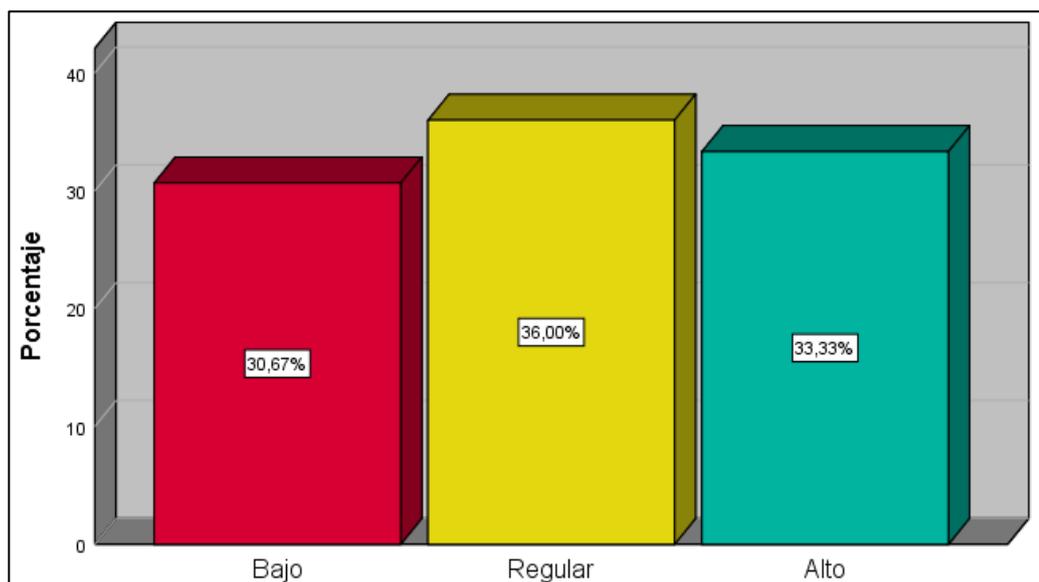
Nivel de calidad de servicio – capacidad de respuesta



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión Capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bajo con el 33,33%; regular con el 33,33% y alto con un 33,33%, lo que significa que el tiempo de respuesta, tiempo de entrega, puntualidad, oportunidad son regulares con respecto a la calidad de servicio.

Figura 11

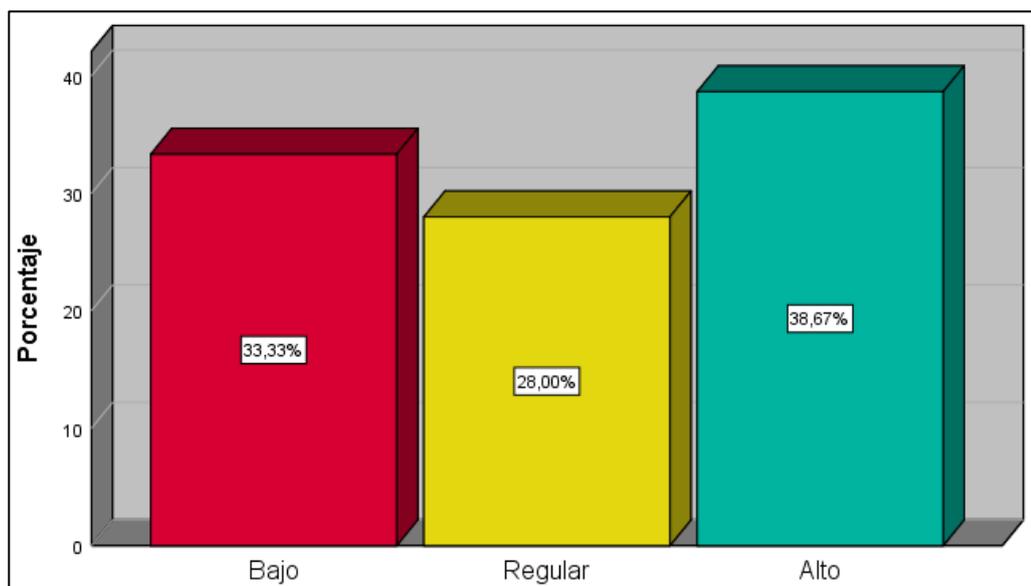
Nivel de calidad de servicio – seguridad



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión Seguridad se encuentra en un nivel bajo con el 30,67%; regular con el 36% y alto con un 33,33%, lo que significa que la credibilidad, profesionalismo, cortesía y trato justo son regulares con respecto a la calidad de servicio.

Figura 12

Nivel de calidad de servicio – empatía

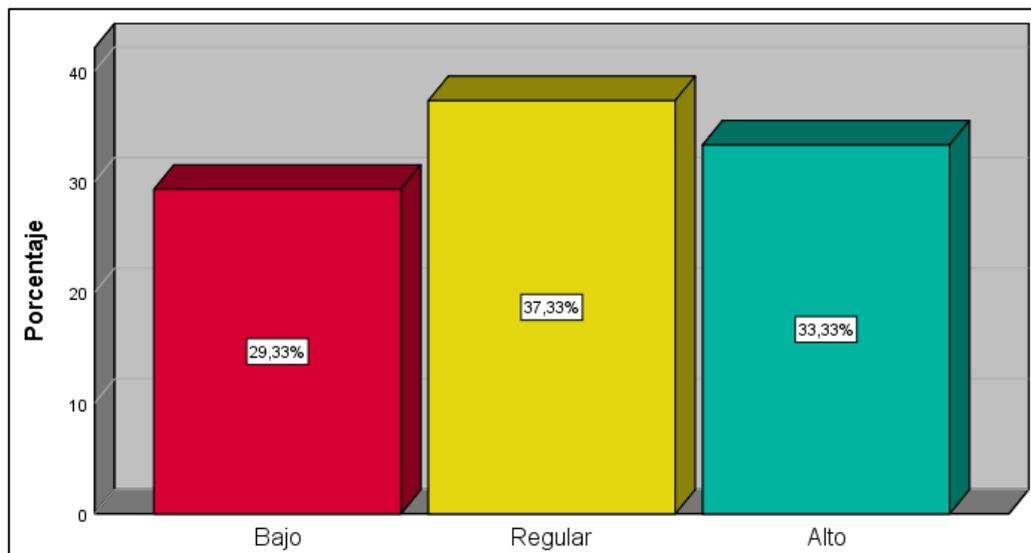


Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión empatía se encuentra en un nivel bajo con el 33,33%; regular con el 28% y alto con un 38,67%; lo que significa que la personalización de la atención y asertividad con el estudiante son óptimas con respecto a la calidad de servicio.

5.1.3. Establecer el nivel de expectativas de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020.

Figura 13

Nivel de expectativas

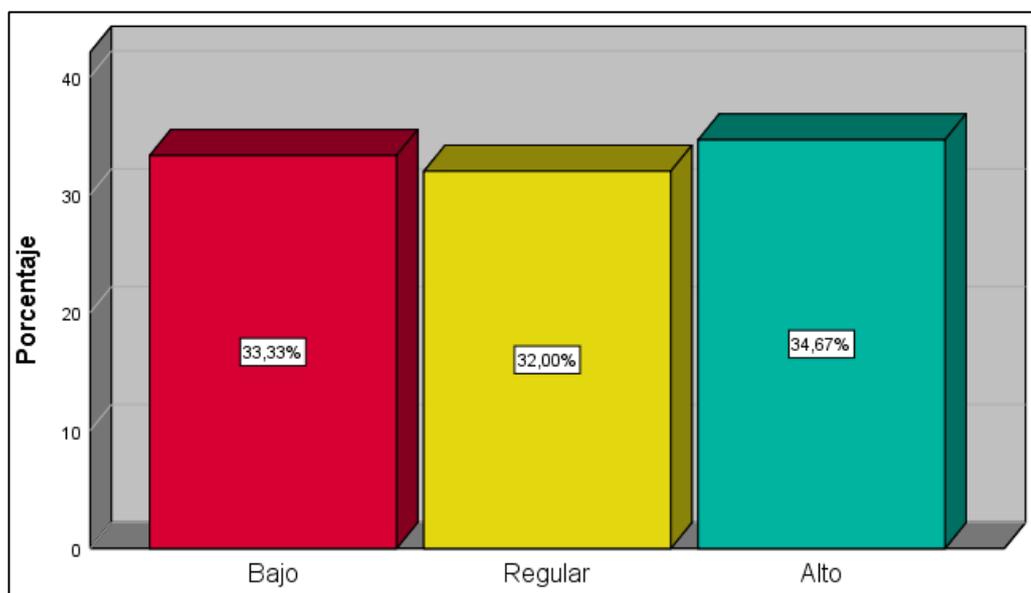


Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la variable expectativa se encuentra en un nivel bajo con el 29,33%; regular con el 37,33% y alto con un 33,33%; se puede interpretar que se encuentra en nivel regular de expectativas, lo que significa que se debe enfatizar en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Es decir que los usuarios (CAES) tienen expectativas regulares en relación a la calidad del servicio de atención

Resultado de nivel de expectativas de los usuarios por dimensiones:

Figura 14

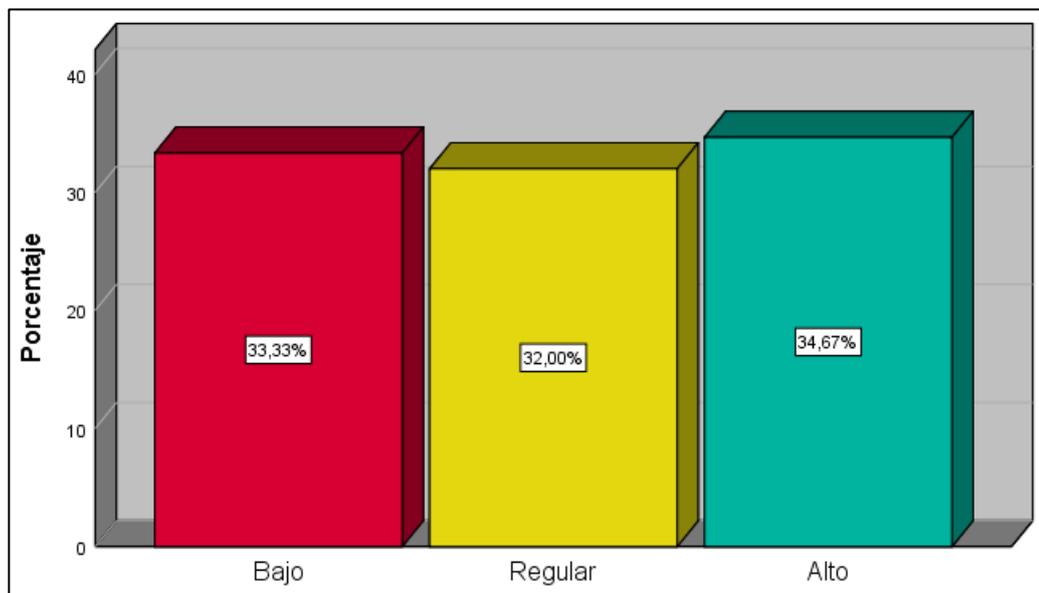
Nivel de expectativas – elementos tangibles



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión elementos tangibles se encuentra en un nivel bajo con el 33,33%; regular con el 32% y alto con un 34,67%; lo que significa que el envase, la presentación del producto, la apariencia del personal, limpieza y orden son muy buenas con respecto a las expectativas de los usuarios.

Figura 15

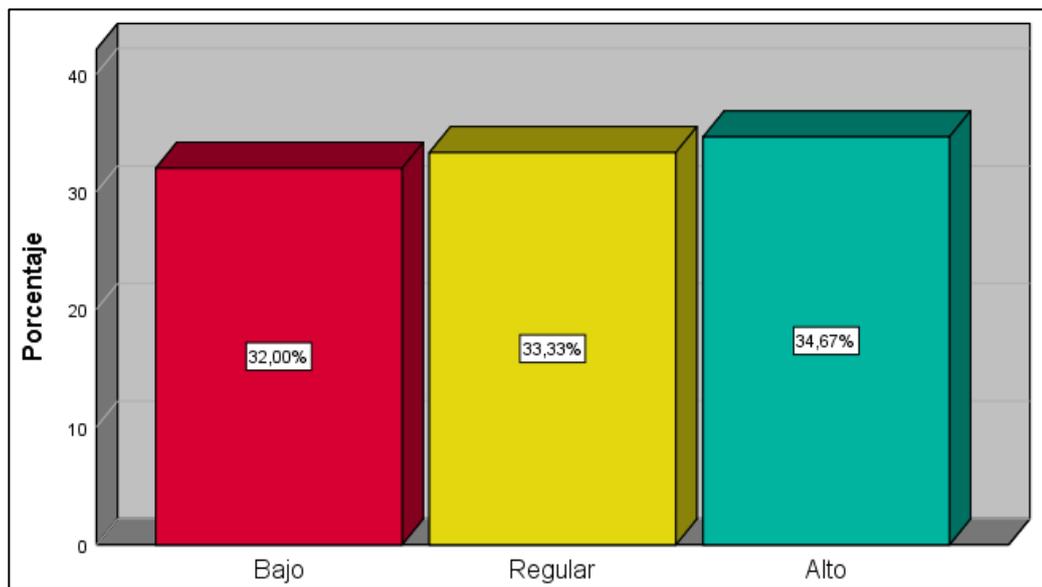
Nivel de expectativas – fiabilidad



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel bajo con el 33,33%; regular con el 32% y alto con un 34,67%; lo que significa que la precisión, garantía, servicio recibido, eliminación de fallas en la entrega, interés por solucionar problemas son adecuadas con respecto a las expectativas de los usuarios.

Figura 16

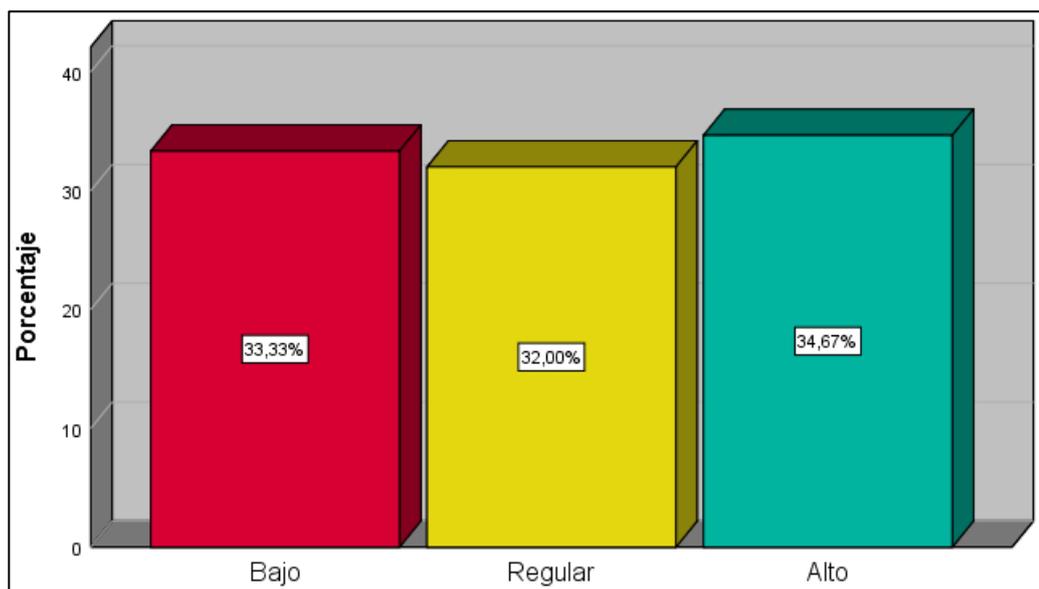
Nivel de expectativas – capacidad de respuesta



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión Capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bajo con el 32%; regular con el 33,33% y alto con un 34,67%; lo que significa que el tiempo de respuesta, tiempo de entrega, puntualidad, oportunidad son regulares con respecto a las expectativas de los usuarios.

Figura 17

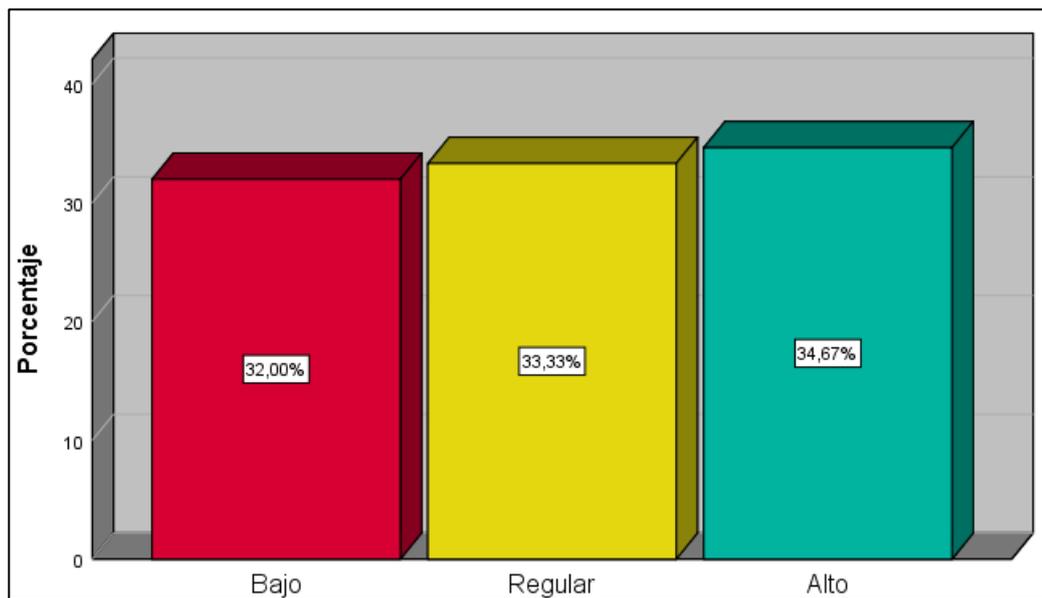
Nivel de expectativas – seguridad



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión Seguridad se encuentra en un nivel bajo con el 33,33%; regular con el 32% y alto con un 34,67%; lo que significa que la credibilidad, profesionalismo, cortesía y trato justo son muy buenas con respecto a las expectativas de los usuarios.

Figura 18

Nivel de expectativas – empatía

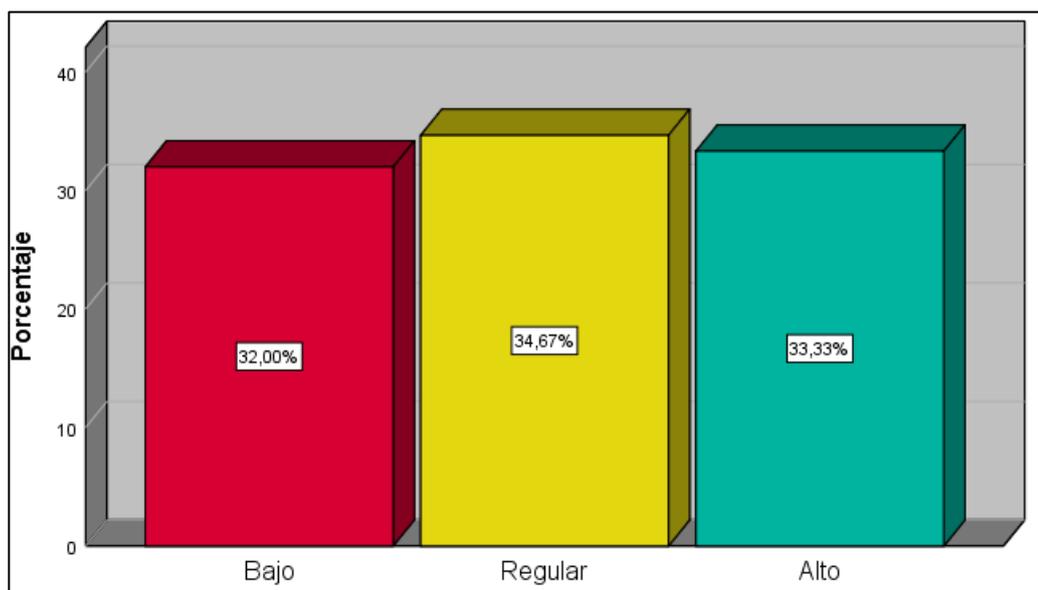


Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión empatía se encuentra en un nivel bajo con el 32%; regular con el 33,33% y alto con un 34,67%; lo que significa que la personalización de la atención y asertividad con el estudiante son regulares con respecto a las expectativas de los usuarios.

5.1.3. Establecer el nivel de percepciones de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio 2020.

Figura 19

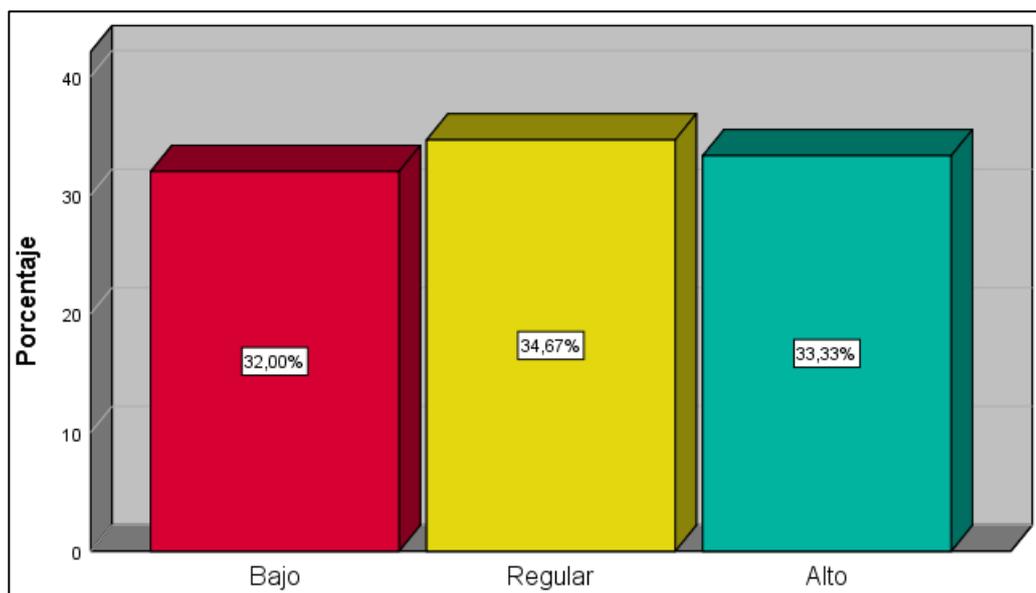
Nivel de percepción



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la variable percepción se encuentra en un nivel bajo con el 32%; regular con el 34,67% y alto con un 33,33%; lo que significa que la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles son regulares. Los Usuarios (CAES), perciben la calidad del servicio de atención de manera Regular.

Figura 20

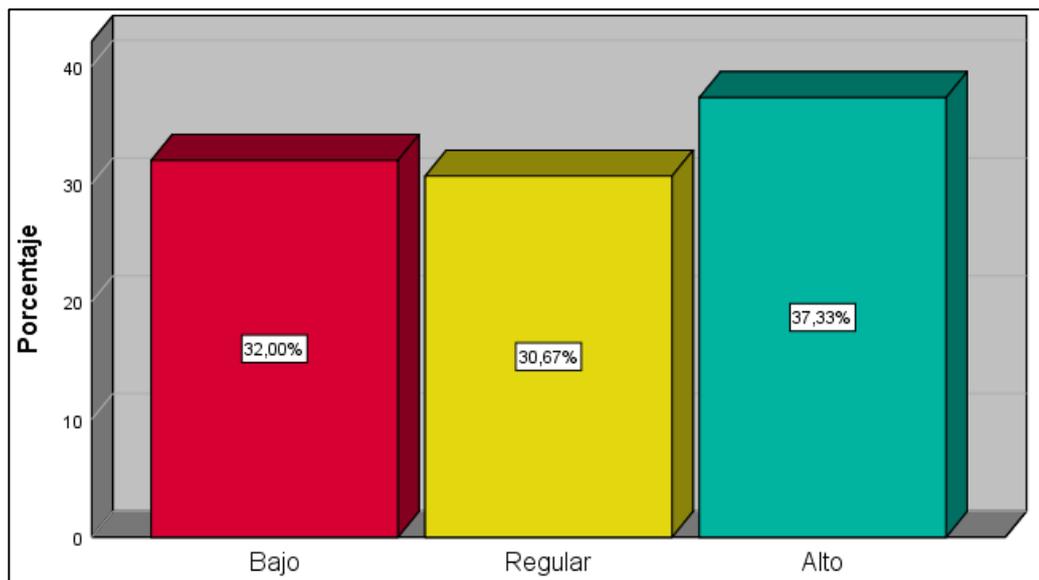
Nivel de percepción – elementos tangibles



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión elementos tangibles se encuentra en un nivel bajo con el 32%; regular con el 34,67% y alto con un 33,33%; lo que significa que el envase, la presentación del producto, la apariencia del personal, limpieza y orden son regulares con respecto a las percepciones de los usuarios.

Figura 21

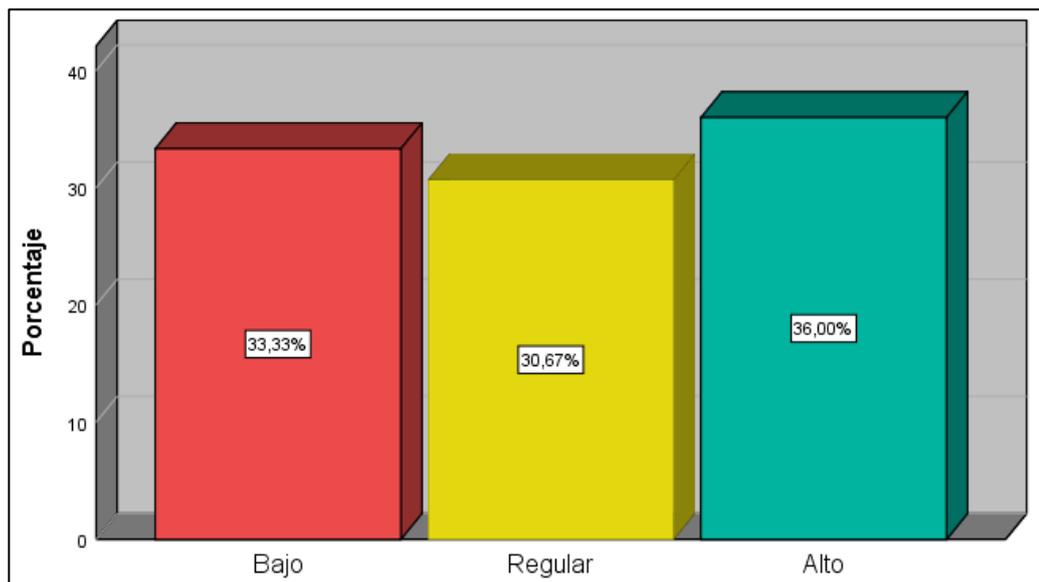
Nivel de percepción – fiabilidad



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión fiabilidad se encuentra en un nivel bajo con el 32%; regular con el 30,67% y alto con un 37,33%; lo que significa que la precisión, garantía, servicio recibido, eliminación de fallas en la entrega, interés por solucionar problemas son regulares con respecto a las percepciones de los usuarios.

Figura 22

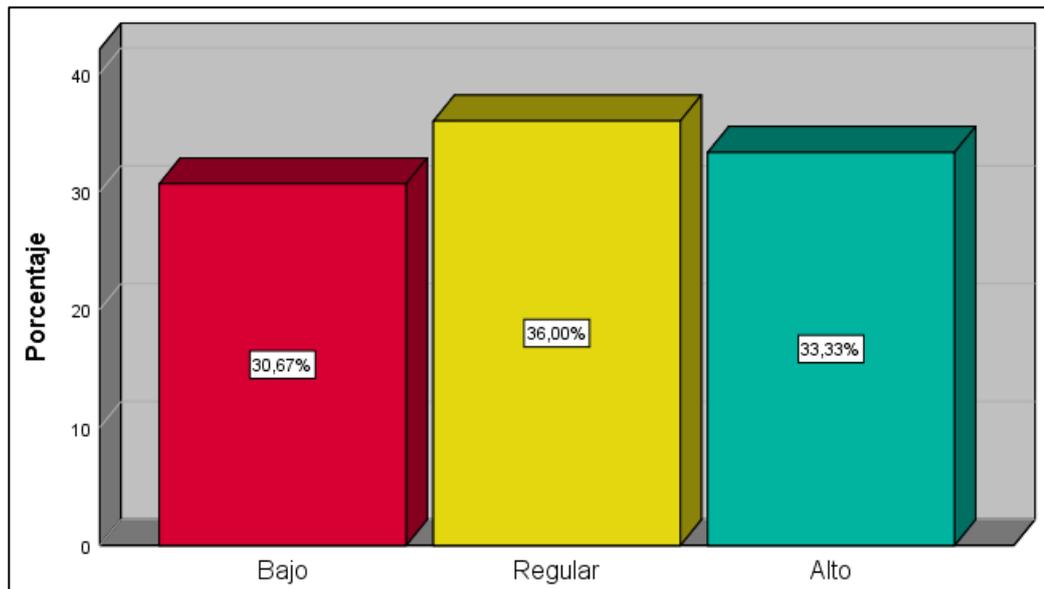
Nivel de percepción – capacidad de respuesta



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión Capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bajo con el 33,33%; regular con el 30,67% y alto con un 36%; lo que significa que el tiempo de respuesta, tiempo de entrega, puntualidad, oportunidad son adecuadas con respecto a las percepciones de los usuarios.

Figura 23

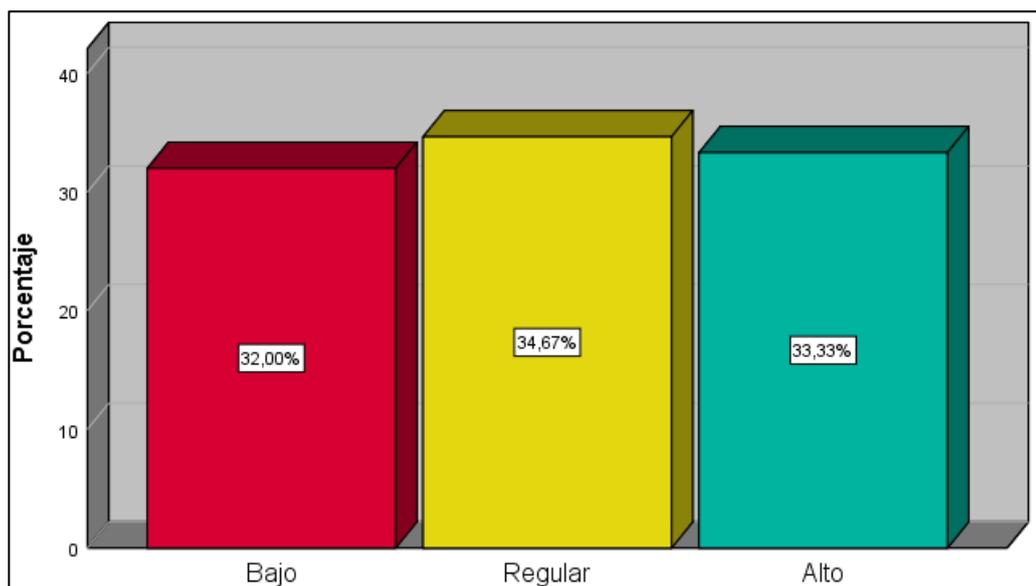
Nivel de percepción – seguridad



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión Seguridad se encuentra en un nivel bajo con el 30,67%; regular con el 36% y alto con un 33,33%; lo que significa que la credibilidad, profesionalismo, cortesía y trato justo son regulares con respecto a las percepciones de los usuarios.

Figura 24

Nivel de percepción – empatía



Del total de los 75 encuestados, se obtuvo que la dimensión empatía se encuentra en un nivel bajo con el 32%; regular con el 34,67% y alto con un 33,33%; lo que significa que la personalización de la atención y asertividad con el estudiante son regulares con respecto a las percepciones de los usuarios.

5.1.4. Análisis de brechas

Tabla 13

Análisis de brechas por ítems

| Dimensión | Ítem | Expectativas | | Percepciones | | Brecha |
|---------------------|---|--------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | Promedio | Desvest | Promedio | Desvest | |
| ELEMENTOS TANGIBLES | ¿En qué medida considera que las condiciones de recepción de alimentos para los niños en el centro de la institución son óptimas? | 2.87 | 1.43 | 2.83 | 1.44 | -0.04 |
| | ¿Cómo evalúa la idoneidad de los empaques utilizados para la entrega de alimentos a los niños? | 2.87 | 1.38 | 3.00 | 1.42 | 0.13 |
| | ¿Cuál es su percepción respecto a la imagen del personal encargado de la entrega de alimentos a los niños? | 3.04 | 1.40 | 3.15 | 1.42 | 0.11 |
| | ¿Cómo valora el acceso a la entrega de raciones de | 3.07 | 1.46 | 3.09 | 1.43 | 0.03 |

| Dimensión | Ítem | Expectativas | | Percepciones | | Brecha |
|-------------------|---|--------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | Promedio | Desvest | Promedio | Desvest | |
| FIABILIDAD | alimentos para los niños? ¿En qué grado cree que los productos entregados son saludables? | 2.99 | 1.48 | 3.04 | 1.42 | 0.05 |
| | ¿Qué grado de certeza tiene acerca de si los alimentos son minuciosamente revisados por el personal encargado de la entrega? | 3.11 | 1.41 | 3.13 | 1.44 | 0.03 |
| | ¿Cómo califica la uniformidad en la cantidad de raciones entregadas a todos los niños? | 2.89 | 1.41 | 3.03 | 1.41 | 0.13 |
| | ¿En qué medida considera que el personal responde eficazmente ante situaciones problemáticas durante la entrega de alimentos? | 2.95 | 1.43 | 2.79 | 1.44 | -0.11 |
| | ¿Cómo valora la conveniencia del | 2.99 | 1.39 | 2.81 | 1.44 | -0.13 |
| CAP ACI DAD | | | | | | |

| Dimensión | Ítem | Expectativas | | Percepciones | | Brecha |
|-----------|---|--------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | Promedio | Desvest | Promedio | Desvest | |
| SEGURIDAD | horario de entrega de alimentos a los niños? ¿En qué medida evalúa la eficacia del cronograma de entrega de alimentos a los niños? | 3.01 | 1.43 | 2.93 | 1.42 | -0.05 |
| | ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal durante la entrega de alimentos? | 3.03 | 1.43 | 3.03 | 1.44 | 0.01 |
| | ¿En qué medida valora la eficiencia del tiempo de entrega de los alimentos? | 2.96 | 1.41 | 2.95 | 1.37 | -0.08 |
| | ¿En qué medida percibe que se cumplen todas las medidas necesarias para la entrega de alimentos a los niños? | 3.09 | 1.35 | 3.05 | 1.39 | 0.09 |
| | ¿Cómo evalúa la seguridad del ambiente o lugar donde se lleva a | 3.17 | 1.38 | 3.13 | 1.39 | 0.04 |

| Dimensión | Ítem | Expectativas | | Percepciones | | Brecha |
|-----------|--|--------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | Promedio | Desvest | Promedio | Desvest | |
| EMPATÍA | ¿Cabo la entrega de alimentos? ¿Considera que los alimentos son entregados de manera equitativa a todos los niños? | 2.84 | 1.46 | 3.13 | 1.34 | -0.04 |
| | ¿En qué medida evalúa el cumplimiento de medidas de seguridad y protocolos de limpieza por parte del personal durante la entrega de alimentos? | 3.04 | 1.36 | 3.01 | 1.43 | 0.17 |
| | ¿Cómo califica la actitud del personal encargado durante la entrega de alimentos? | 2.99 | 1.42 | 3.05 | 1.28 | 0.01 |
| | ¿En qué medida percibe el interés del personal hacia los niños para asegurar que reciban alimentos de calidad? | 3.17 | 1.44 | 2.95 | 1.41 | -0.04 |
| | | | | | | |

| Dimensión | Ítem | Expectativas | | Percepciones | | Brecha |
|-----------|--|--------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | Promedio | Desvest | Promedio | Desvest | |
| | ¿Qué opinión tiene sobre la información proporcionada relacionada con la entrega o valor de los alimentos? | 3.00 | 1.43 | 2.87 | 1.37 | -0.31 |
| | ¿En qué medida percibe que el personal de atención le brinda un servicio sincero y personalizado? | 3.07 | 1.40 | 2.91 | 1.41 | -0.09 |

Tabla 14

Análisis de brechas por dimensiones

| Dimensión | Expectativas | | Percepciones | | Brecha |
|------------------------|--------------|---------|--------------|---------|--------|
| | Promedio | Desvest | Promedio | Desvest | |
| Elementos tangibles | 2.96 | 1.41 | 3.02 | 1.42 | 0.06 |
| Fiabilidad | 2.98 | 1.43 | 3.00 | 1.42 | 0.01 |
| Capacidad de respuesta | 3.00 | 1.41 | 2.93 | 1.41 | -0.07 |
| Seguridad | 3.04 | 1.39 | 3.10 | 1.37 | 0.06 |
| Empatía | 3.06 | 1.42 | 2.94 | 1.36 | -0.11 |

Figura 25

Análisis de brechas



En la evaluación de la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de comunidades indígenas en la Provincia de San Ignacio durante el año 2020, se destacan diferentes brechas en las dimensiones analizadas. En general, los usuarios muestran una satisfacción moderada o ligeramente superior a sus expectativas en cuanto a elementos tangibles, fiabilidad y seguridad, donde las brechas son mínimas y positivas. No obstante, las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía revelan brechas negativas, indicando que los usuarios perciben un servicio menos eficiente y personalizado de lo que esperaban, especialmente en términos de prontitud y atención individualizada.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

En el siguiente apartado, se muestra la interpretación y análisis en base a los principales hallazgos obtenidos.

En el marco de la investigación actual, se ha logrado identificar una correlación significativa al examinar el coeficiente de Rho de Spearman, que se tradujo en un valor de $r = 0,879$. Este resultado apunta a una correlación altamente significativa, indicando una relación sólida entre la calidad del servicio brindado y las expectativas de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE Qali Warma) en las instituciones educativas de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio en el año 2020. Es importante destacar que este hallazgo guarda similitudes con la investigación de los autores Monroy y Urcádiz (2019), quienes, al analizar sus datos, también revelaron una relación positiva notable entre la calidad del servicio y la satisfacción del comensal, respaldada por un Rho de Spearman de 0,915 y un valor de significancia bilateral de 0,002.

Adicionalmente, se ha confirmado la existencia de una correlación considerable al evaluar otro coeficiente de Rho de Spearman, en este caso, $r = 0,922$. Este hallazgo destaca la presencia de una correlación altamente significativa, sugiriendo que la calidad del servicio desempeña un papel crucial en la formación de las percepciones de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE Qali Warma) en las instituciones educativas de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio en el año 2020. Cabe mencionar que este resultado también guarda paralelismos con la investigación de Moreno y Rivera (2019), quienes, al analizar sus datos, destacaron una relación positiva significativa entre la calidad del servicio y la

satisfacción del cliente, respaldada por un Rho de Spearman de 0,536 y un valor de significancia bilateral de 0,002. Estos hallazgos concluyen de manera contundente que a medida que mejora la calidad del servicio proporcionado en los establecimientos, la satisfacción de la clientela tiende a incrementarse.

De manera similar, la presente investigación ha puesto de manifiesto una conexión sólida al explorar el coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo un valor de $r = 0,879$. Este resultado señala una correlación altamente significativa, resaltando una relación robusta entre la calidad del servicio proporcionado y las expectativas de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE Qali Warma) en las instituciones educativas de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio durante el año 2020. Esta conclusión guarda ciertas similitudes con el estudio del autor Cardenas (2021), quien se centró en demostrar que las variables percepción y expectativa en la calidad del servicio entregado por el equipo de recursos humanos a los trabajadores de una compañía en Lima, se encuentran correlacionados significativamente y con dirección directa positiva.

Asimismo, se ha establecido una conexión notable al considerar otro coeficiente de Rho de Spearman, en este caso, $r = 0,922$. Estos resultados indican una correlación altamente significativa, destacando la presencia de una relación sólida entre la calidad del servicio ofrecido y las percepciones de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE Qali Warma) en las instituciones educativas de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio durante el año 2020. Este hallazgo guarda relación con la investigación de Cardenas (2021), quien se centró en demostrar que las variables percepción y expectativa en la calidad del servicio entregado

por el equipo de recursos humanos a los trabajadores de una compañía en Lima, se encuentran correlacionados significativamente y con dirección directa positiva.

De la misma forma, se ha encontrado un valor Rho de Spearman de 0,879 entre la calidad del servicio proporcionado y las expectativas y un valor Rho de Spearman de 0,922 entre la calidad del servicio proporcionado y las Percepciones, de los beneficiarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE Qali Warma) en las instituciones educativas de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio durante el año 2020. Por lo que se asemeja al estudio de Moya (2023) que buscó comprender 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 en 2020 y encontró una relación correlación altamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, con un Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de $r = 0,917$

Finalmente, se logró establecer una correlación significativa al examinar los coeficientes de Rho de Spearman, que fueron de $r = 0,879$ y $r = 0,922$. Estos valores sugieren una correlación altamente significativa, indicando una relación robusta entre la calidad del servicio proporcionado y las expectativas y percepciones de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE Qali Warma) en las instituciones educativas de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio en el año 2020. Este resultado se asemeja al estudio de Moya (2023), quien encontró una relación correlación altamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, con un Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de $r = 0,917$. y un valor de significancia de 0,000.

5.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

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

H1: Existe una relación significativa de La calidad del servicio de atención en las expectativas y percepciones de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma, en las comunidades Indígenas de la Provincia de San Ignacio – 2020.

H0: No existe una relación significativa de la calidad del servicio de atención en las expectativas y percepciones de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación escolar Qali Warma, en las comunidades Indígenas de la Provincia de San Ignacio – 2020.

De la aplicación del mismo se procesaron los datos en estudio, sometiéndolo al software SPSS V.26, obteniendo la siguiente tabla de resultados:

Tabla 15

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de servicio | ,108 | 75 | ,030 | ,938 | 75 | ,001 |
| Expectativa | ,100 | 75 | ,059 | ,938 | 75 | ,001 |
| Percepción | ,084 | 75 | ,200* | ,940 | 75 | ,002 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 16*Correlaciones calidad de servicio y expectativa*

| | | | Calidad de servicio | Expectativa |
|--------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,879** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 75 | 75 |
| | Expectativa | Coefficiente de correlación | ,879** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 75 | 75 |

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

Tabla 17*Correlaciones calidad de servicio y percepción*

| | | | Calidad de servicio | Percepción |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,922** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 75 | 75 |
| | Percepción | Coefficiente de correlación | ,922** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 75 | 75 |

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

Con relación a las Tablas 14 y 15, se logró establecer una correlación significativa al examinar los coeficientes de Rho de Spearman, que fueron de $r = 0,879$ y $r = 0,922$ para la calidad del servicio en relación con las variables de expectativa y percepción, respectivamente. Estos valores sugieren una correlación altamente significativa, indicando que existe una relación robusta entre la calidad del servicio proporcionado y las expectativas y percepciones de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE Qali Warma) en las instituciones educativas de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio en el año 2020.

Asimismo, se logró obtener un nivel de Sig. de $0,000 < 0,05$, para ambas variables dependientes, 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 una positiva relación entre la variable calidad del servicio con las variable expectativa y percepción.

CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, se pudo establecer de manera concluyente que existe una correlación significativa entre la calidad del servicio de atención y las expectativas y percepciones de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de las comunidades indígenas de la provincia de San Ignacio en el año 2020. Esto se evidenció mediante la obtención de coeficientes de correlación Rho de Spearman notables, alcanzando valores de 0,879 y 0,922, indicando una conexión robusta. Estos valores confirman que a una mayor calidad en los servicios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas conduce a una mejora en las Expectativas y Percepciones de los usuarios.

En relación con el primer objetivo específico, se determinó que el nivel de calidad del servicio de atención a los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio durante el año 2020 es calificado como regular con un 36%, lo que significa que los usuarios califican la Calidad del servicio de atención de manera regular por lo que se debe enfatizar en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Con respecto al segundo objetivo específico, se observó que las expectativas de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio en el año 2020 son evaluadas como regular con 37.33%. Esto indica que aspectos como elementos tangibles, fiabilidad y Seguridad se encuentran bien desarrollados. Sin

embargo, se observa un nivel regular señalando áreas de mejora en dimensiones como la Capacidad de respuesta y la empatía en los servicios proporcionados.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, se identificó que el nivel de percepciones de los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de las comunidades indígenas en la provincia de San Ignacio en el año 2020 es evaluado como regular con un 34.67%. Esto indica que aspectos como fiabilidad y Capacidad de respuesta se encuentran bien desarrollados. Sin embargo, se observa un nivel regular en dimensiones como elementos tangibles, seguridad y la empatía en los servicios proporcionados.

RECOMENDACIONES

En respuesta a la correlación significativa encontrada entre la calidad del servicio y las expectativas y percepciones de los usuarios, se propone la implementación de programas de mejora continua. Estos programas deberían abordar de manera específica las áreas identificadas como oportunidades de desarrollo. Un enfoque focalizado permitirá una optimización eficiente y efectiva de la calidad del servicio, elevando la satisfacción general de los beneficiarios.

Para mantener la calidad del servicio en niveles óptimos, se sugiere un enfoque proactivo mediante evaluaciones periódicas y ajustes oportunos de la Gestión que realizan las Unidades Territoriales a lo largo del ámbito Nacional. Establecer indicadores clave que permitan identificar las deficiencias y protocolos de evaluación garantizará un monitoreo riguroso, facilitando la identificación temprana de posibles desafíos y la implementación de ajustes necesarios para mantener altos estándares de atención.

Dada la evaluación de las expectativas como altas, se recomienda una estrategia de comunicación transparente. Informar claramente sobre los servicios ofrecidos, sus alcances y limitaciones ayudará a gestionar de manera realista las expectativas de los usuarios. Esta práctica fortalecerá la confianza y promoverá una relación más sólida entre el programa y los beneficiarios.

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, se aconseja invertir en la capacitación continua del personal involucrado en el modelo de Cogestión. Mejorar las habilidades y actitudes del equipo encargado de la atención directa contribuirá directamente a una experiencia más positiva para los beneficiarios. La capacitación puede abordar áreas específicas identificadas en la investigación, asegurando un servicio más eficiente y satisfactorio.

PROPUESTA

El PNAE Qali Warma actualmente su objetivo principal se basa en garantizar la prestación del servicio alimentario en las instituciones Educativas Públicas del nivel inicial, primario, secundaria de la amazonia, secundaria JEC y Secundaria FAD; en ese contexto a el Programa año a año si bien es cierto ha venido mejorando en cuanto a sus capacidad de gestión y/o continua mejora, sin embargo aún quedan brechas de satisfacción del usuario (niños y niñas), por lo que resulta necesario en la mejora continua de la implementación de Programa que coadyuguen a una mejora del servicio alimentario.

a) Fortalecimiento de capacidades Interinstitucional

Este papel articulador institucional evita la duplicidad de esfuerzos y toma en cuenta la especialización de cada Ente en la toma de decisiones, lo que eleva el impacto de la intervención. Por citar diversos y exitosos ejemplos, los alimentos, antes de ser distribuidos a los colegios usuarios de Qali Warma para el consumo de los escolares, pasan por exhaustivos controles de calidad e inocuidad exigidos por las autoridades sanitarias correspondientes: Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa), Organismo Nacional de Sanidad Pesquera (Sanipes) y el Servicio Nacional de Sanidad Agraria del Perú (Senasa), según sea el producto.

Por lo que este fortalecimiento de capacidades de trabajo de articulación Interinstitucional, debe ser más frecuente con Entidades como la Dirección de Promoción de Salud del Ministerio de Salud (Minsa), dado que con ello se busca fortalecer las capacidades de los integrantes de los equipos técnicos del área de gestión de promoción de la salud y estrategia sanitaria de alimentación y nutrición de la Dirección Regional de Salud (Diresa), la Gerencia Regional de Salud (Geresa) y las Direcciones de Redes

Integradas de Salud (Diris) del Minsa, que conozcan como es el modelo operacional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

b) Capacitación Constante a los CAES

Este trabajo de fortalecimiento de capacidades redundará en las asistencias técnicas brindadas por los monitores de gestión local a los Comités de Alimentación Escolar (CAE), constituidos en cada colegio público para asegurar una correcta prestación del servicio alimentario escolar. Los monitores de gestión local imparten los conocimientos necesarios para lograr la seguridad alimentaria en todo el proceso, así como impulsar los hábitos de higiene y vida saludable. Y es que con el modelo de cogestión de Qali Warma, los CAE tienen la función de ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario.

En sentido, si bien es cierto el trabajo de capacitación constante se realiza cada año, estos deberían promover una responsabilidad y compromiso por parte de los integrantes de alimentación Escolar (CAE), de no solo recibir el alimento sino que estos deben garantizar la conformidad del alimento entregado en las instituciones educativas y estos sean preparados con el compromiso que el servicio alimentario brindado por el PNAE Qali Warma, tiene entre sus objetivos de Contribuir a mejorar la atención de los estudiantes durante las horas de clases, el aprendizaje, la asistencia escolar y los buenos hábitos alimenticios.

c) Convenios de colaboración Institucional

Estos convenios de Colaboración institucional, que se vienen realizando en últimos años entre Gobierno Regional y/o Local y el PNAE Qali Warma, se comprometen a emprender tareas de colaboración interinstitucional, coordinación y articulación en el marco de sus

competencias, que contribuyan al logro de la mejora continua de la prestación del servicio alimentario escolar brindado por el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.

En ese sentido estos convenios establecen fomentar la Práctica de hábitos y comportamiento saludables en la comunidad educativa, Gestionar las condiciones necesarias de infraestructura y servicios adecuados, para el adecuado funcionamiento del servicio de alimentación escolar del programa en las instituciones educativas, a través de la implementación de Proyectos de Inversión Pública, además busca desarrollar mecanismos de seguimiento, monitoreo y vigilancia social o ciudadana de la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma, como también de desarrollar estrategias de desarrollo de capacidades para el adecuado funcionamiento del servicio de alimentación escolar del programa en las Instituciones Educativas.

Por lo que, revisando los resultados de estos convenios, resulta necesario que la implementación de proyectos de Inversión Pública, tanto de Gobiernos locales y/o Regionales, destinen presupuesto a promover la entrega de productos frescos, a la implementación de Biohuertos Escolares, dado que esto promueve una dieta saludable que ayudará a las niñas y niños y jóvenes a mejorar su concentración y rendimiento escolar, toda vez que los huertos escolares permiten la siembra y cosecha de verduras y hortalizas que complementan los desayunos escolares. Asimismo, son espacios pedagógicos para abordar temas relacionados a la nutrición y seguridad alimentaria.

d) Validación de alimentos fortificados

El PNAE Qali Warma, en los últimos años ha venido promoviendo e incluido dentro de la lista de alimentos a entregar a las Instituciones educativas beneficiarias del Programa,

la entrega de alimentos Fortificados, con el objetivo de contribuir a enriquecer la dieta de los usuarios que reciben el servicio alimentario escolar, sin embargo, esto no ha sido del agrado de la comunidad educativa. Un ejemplo claro ha sido la entrega del Arroz Fortificado, que ha tenido muchas quejas y reclamos por parte de la comunidad estudiantil, ya sea por la apreciación y el gusto.

En ese sentido, el programa debería evaluar la validación de dichos alimentos, si estos están cumpliendo en contribuir a enriquecer la dieta, a fin de evitar las Denuncias, quejas y reclamos (DQR), que hacen ver a la comunidad una deficiente atención del servicio alimentario.

REFERENCIAS

- 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.
- Añaños, R. (2011). Psicología de la atención y de la preparación. Barceiba, Ed: Servei. Barcelona
- Barrón Manuel (2017). Evaluación de Impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE) del MIDIS, 201. Universidad del Pacifico.
- 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.
- 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.
- Cardenas Mariño, N., (2016). Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N° 03 UGEL 01, Lima – 2016 (tesis Magistral). Universidad Cesar Vallejo
- Cardenas Mendiola, C., (2021). Expectativas y percepciones en la calidad del servicio entregado por el área de recursos humanos (tesis Magistral). Universidad Ricardo Palma.

- Colunga, D. (1995). *Administración para la calidad*. Mexico: Panorama
- Condor Salinas, B., y Durand Gonzales, F., (2017). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo-2013 (tesis de grado). Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo.
- Crosby. (1979). Teoría de la calidad. Recuperado el 1997, de Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Chipa Catalan, J., (2022). Satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y servicio alimentario del programa QaliWarma durante Pandemia COVID 19 IE de Abancay 2022 (Tesis magistral). Universidad Cesar Vallejo
- 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 DF: México: Editorial Cengage Learning
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., & Paré, M. H. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9116-325-1. DL: B-10.577-2016. file:///C:/Users/QALIWARMA/Downloads/Dialnet-ServqualOServperf-6172070.pdf
- Galicia, L.; Balderrama, J. y Edel, R. (2017) Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apert. (Guadalaj., Jal.)* [online]. 2017, vol.9, n.2, pp.42-53. ISSN 2007-1094. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>.

- Giraldo Salazar C., y Manco Osorio M., (2016) “Evaluación de la Percepción del Servicio de los Expendios de Alimentos de Ciudad Universitaria de la Universidad de Antioquia. Universidad de Antioquia - Colombia
- Gitmand, D. (2013). Principios de administración financiera. Ed: Pearson Educación. México.
- González, 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.
- Gosso, F. (2008). Hipersatisfacción del Cliente - Con solo satisfacer al cliente no alcanza! (Primera ed.). Mexico: Panorama Editorial S.A
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). Marketing de servicios. Mexico: Mc Graw Hill.
- Guerrero, G. y Guerrero, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Serie integral por competencias. México. Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.*
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: MCGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Herrera Carrión F., y Tineo Machado, J., (2018). El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz, Cajamarca (tesis Magistral).
Universidad Cesar Vallejo
<http://uva.anahuac.mx/content/catalogo/diplanes/modulos/mod5/11t2m5.htm>

- Japan Luna, E., (2018). Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018 (tesis magistral). Universidad Cesar Vallejo
- Kotler Bloom & Hayes, P. P. (2004). El Marketing de Servicios Profesionales. España: Paidós.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Fundamentos de marketing (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Lavado Pablo y Manuel Barrón, 2019. Evaluación de impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
Disponible en: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/6894>
- Martel Taquio, Z. (2018). Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018* (tesis magistral). Universidad Cesar Vallejo.
- Marulanda Valencia, F.; Montoya Restrepo, I.; Vélez Restrepo, J., (2014). *Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento Pensamiento & Gestión*, núm. 36, enero-junio, 2014, pp. 206-238 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418008.pdf>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*". Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia
- Mendez Rosey, J. C. (2013). Administracion. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-ycrosby/>

- Moya Coronel, M. (2023). 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. (tesis magistral). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Niño Bautista, L.; Gamboa Delgado E.; y Serrano Mantilla T.; 2019. Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia. Disponible en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/9689/9762>
- Nolazco Bravo, (2016), en la tesis titulada “El desempeño laboral y calidad de servicio de Qali Warma en 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.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(3), 460-469.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale (Vol. 67).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos.

- Pública, A. (2014). Evaluación del Proceso de Compra para el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma: informe de evaluación.
- Quintero Peñaranda, R., Cabrera Caro, L., (2008). Diagnóstico de las expectativas y percepciones de la calidad del servicio en los estudiantes del programa Ingeniería Industrial de la Universidad Del Magdalena (tesis Magistral). Universidad del Norte Barranquilla – Colombia
- Ramírez Carvajal, A., 2017. Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? Disponible en:
- Ruíz, C. (2001). Gestión de la calidad de servicio a través de indicadores externos. España: Ediciones AECA.
- Stanney, K. & Hale, K. (2012). Advances in cognitive e engincening anda neuroergonomies. Ed: CRC PRESS. Ner York.
- Stanton W., Etzel M., Walker B., (2004). Mercadotecnia y Comercio Electrónico. Mexico: Queretaro
- Vásquez R. Rodríguez I., Diaz (2001). “Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala Calsuper.
- Vasquez Estela, L. (2023). El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios de las instituciones educativas del nivel primaria de la ciudad de Chota, 2018 (tesis magistral). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Villagra Alanocca, J. (2016). Evaluación de la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA en las Instituciones Educativas

focalizadas de Puerto Maldonado, 2016 (tesis magistral). Universidad Cesar Vallejo

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>

Yanina Milsa Ñahuirima Tica, 2015. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015(tesis de Grado). Universidad Nacional José María Arguedas

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

APENDICE

Apéndice A. Instrumentos de evaluación

CUESTIONARIO N°01

Estimado usuario del CAE el presente cuestionario tiene como propósito medir la calidad de servicio de atención del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma, en las IIEE de modalidad inicial, primaria y secundaria en las comunidades indígenas de la Provincia de San Ignacio – 2020.

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:

| | | | | |
|---------------------------------|----------------------|-----------------|-------------------|------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo = 1 | En desacuerdo = 2 | Indeciso = 3 | De acuerdo = 4 | Totalmente de acuerdo = 5 |
|---------------------------------|----------------------|-----------------|-------------------|------------------------------|

| N° | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | |
| 1 | ¿Cómo califica usted las condiciones como recibe los alimentos los niños en el centro de institución? | | | | | |
| 2 | ¿Cómo califica usted los empaques de entrega de alimentos a los niños? | | | | | |
| 3 | ¿Cómo califica usted la imagen del personal de atención encargado de la entrega de los alimentos a los niños? | | | | | |
| 4 | ¿Cómo considera usted el acceso a la entrega de raciones de alimentos a los niños? | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD | | | | | | |
| 5 | ¿Con respecto a los productos entregados, son saludables? | | | | | |
| 6 | ¿Sabes si los alimentos son cuidadosamente revisados por las personas encargadas de su entrega? | | | | | |
| 7 | ¿La cantidad entregada en cuánto a las raciones es la misma para todos los niños? | | | | | |
| 8 | ¿Cómo consideras la atención por las personas encargadas ante situaciones problemáticas en el proceso de entrega de los alimentos? | | | | | |

| DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 9 | ¿Cómo consideras el horario de entrega de los alimentos a los niños? | | | | | |
| 10 | ¿Cómo consideras el cronograma de entrega de los alimentos a los niños? | | | | | |
| 11 | ¿Cómo calificas el trato por las personas encargadas al momento de la entrega de alimentos? | | | | | |
| 12 | ¿Cómo valoras el tiempo de entrega en los alimentos? | | | | | |
| DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD | | | | | | |
| 13 | ¿Se respeta todas las medidas necesarias para poder realizar la entrega de alimentos a los niños? | | | | | |
| 14 | ¿Cómo calificas el ambiente o lugar donde se entrega los alimentos? | | | | | |
| 15 | ¿Los alimentos son entregados de manera equitativa para todos los niños? | | | | | |
| 16 | ¿Las personas de atención brindan el servicio de entrega de los alimentos con medidas de seguridad y protocolos de limpieza? | | | | | |
| DIMENSIÓN 5: EMPATÍA | | | | | | |
| 17 | ¿Cómo calificas la actitud en cuanto a la atención que les brinda el personal encargado al momento de la entrega? | | | | | |
| 18 | ¿Cómo consideras el interés por las personas encargadas hacia los niños para que reciban un buen alimento? | | | | | |
| 19 | ¿Cómo calificas la información brindada sobre temas relacionados a la entrega o valor de los alimentos? | | | | | |
| 20 | ¿El personal de atención te brinda un servicio sincero y personalizado? | | | | | |

CUESTIONARIO N°02

Estimado miembro del CAE el presente cuestionario tiene como propósito medir las expectativas y percepciones de los beneficiarios del Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma, en las Instituciones Educativas de las comunidades indígenas, de la Provincia de San Ignacio 2020

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:

| | | | | |
|------------------------------|-------------------|--------------|----------------|---------------------------|
| Totalmente en desacuerdo = 1 | En desacuerdo = 2 | Indeciso = 3 | De acuerdo = 4 | Totalmente de acuerdo = 5 |
|------------------------------|-------------------|--------------|----------------|---------------------------|

| N° | Variable: Expectativa | ESCALA | | | | | Variable: Percepción | ESCALA | | | | |
|----|---|--------|---|---|---|---|--|--------|---|---|---|---|
| | Dimensión 1. Elementos tangibles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Dimensión 1. Elementos tangibles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Ud. Esperaría que los envase de los productos que ofrece Qali Warma sea el apropiado para conservar el producto | | | | | | Considera que el envase de los productos que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto | | | | | |
| 2 | Ud. Esperaría que el envase le brindaría una buena presentación a los productos. | | | | | | El envase le brinda una buena presentación a los productos. | | | | | |
| 3 | Ud. Esperaría que Los representantes de Qali Warma se hicieran presente en la institución con una buena apariencia personal | | | | | | Los representantes de Qali Warma se hacen presente en la institución con una buena apariencia personal | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| 4 | Ud. Esperaría que Los representantes de Qali Warma se preocuparan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución | | | | | | Los representantes de Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución | | | | | |
| | Dimensión 2. Fiabilidad | | | | | | Dimensión 2. Fiabilidad | | | | | |
| 5 | Ud. Esperaría que Los representantes de Qali Warma vigilaran que cada producto sea entregado a cada niño o niña | | | | | | Los representantes de Qali Warma vigilan que cada producto sea entregado a cada niño o niña | | | | | |
| 6 | Su expectativa de que existe garantía en los productos de Qali Warma. | | | | | | Percibe que existe garantía en los productos de Qali Warma. | | | | | |
| 7 | Ud. Esperaría que Los representantes de Qali Warma realizasen visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen | | | | | | Los representantes de Qali Warma realizan visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen | | | | | |
| 8 | El servicio asistencial que ofrece Qali Warma satisface sus expectativas | | | | | | cual es la percepción del servicio asistencial que ofrece Qali Warma | | | | | |
| 9 | Ud. esperaría que la entrega de productos que ofrece el Qali Warma sea oportuna | | | | | | Desde que inicio Qali Warma se ha ido corrigiendo errores en la entrega oportuna de los productos | | | | | |
| 10 | Ud. Eperaría que Los docentes de la institución muestren interés por revisar las condiciones de los productos de Qali Warma | | | | | | Los docentes de la institución muestran interés por revisar las condiciones de los productos de Qali Warma | | | | | |
| | Dimensión 3. Capacidad de respuesta | | | | | | Dimensión 3. Capacidad de respuesta | | | | | |
| 11 | Ud. Esperaría que Si existe algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúen de inmediato | | | | | | Si existe algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúan de inmediato | | | | | |
| 12 | Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes | | | | | | Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| 13 | Ud. Esperaría que En la institución los estudiantes consuman los productos de Qali Warma en la hora de refrigerio | | | | | | En la institución los estudiantes consumen los productos de Qali Warma en la hora de refrigerio | | | | | |
| 14 | Ud. Esperaría que Todos los estudiantes tengan la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma | | | | | | Todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma | | | | | |
| Dimensión 4. Seguridad | | | | | | | Dimensión 4. Seguridad | | | | | |
| 15 | Ud. Esperaría que los productos que entrega Qali Warma sean inocuos y seguros | | | | | | Cree Ud. que los productos que entrega Qali Warma son inocuos y seguros | | | | | |
| 16 | Ud. Esperaría confiar en que los productos que entrega Qali Warma sean de calidad | | | | | | Confía Ud. que los productos que entrega Qali Warma son de calidad | | | | | |
| 17 | Ud. Esperaría que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los niños | | | | | | Cree ud. en que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los niños | | | | | |
| Dimensión 5. Empatía | | | | | | | Dimensión 5. Empatía | | | | | |
| 18 | Ud. Esperaría que Se demuestre cortesía por parte de quienes distribuyen los alimentos a los estudiantes. | | | | | | Se demuestra cortesía por parte de quienes distribuyen los alimentos a los estudiantes. | | | | | |
| 19 | Ud. Esperaría que Cada niño o niña sea atendido por su docente a la hora de recibir los alimentos. | | | | | | Cada niño o niña es atendido por su docente a la hora de recibir los alimentos. | | | | | |
| 20 | Ud. Esperaría que los estudiantes sean sancionados por negarse a consumir algún alimento. | | | | | | Existen estudiantes que son sancionados por negarse a consumir algún alimento. | | | | | |

Apéndice C. Estadísticas de fiabilidad de Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 75 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 75 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,970 | 20 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| ¿En qué medida considera que las condiciones de recepción de alimentos para los niños en el centro de la institución son óptimas? | 56,5467 | 465,386 | ,759 | ,968 |
| ¿Cómo evalúa la idoneidad de los empaques utilizados para la entrega de alimentos a los niños? | 56,7600 | 465,050 | ,788 | ,968 |
| ¿Cuál es su percepción respecto a la imagen del personal encargado de la entrega de alimentos a los niños? | 56,4533 | 463,873 | ,818 | ,968 |
| ¿Cómo valora el acceso a la entrega de raciones de alimentos para los niños? | 56,7600 | 462,590 | ,785 | ,968 |

| | | | | |
|---|---------|---------|------|------|
| ¿En qué grado cree que los productos entregados son saludables? | 56,5600 | 465,493 | ,840 | ,968 |
| ¿Qué grado de certeza tiene acerca de si los alimentos son minuciosamente revisados por el personal encargado de la entrega? | 56,7067 | 464,156 | ,768 | ,968 |
| ¿Cómo califica la uniformidad en la cantidad de raciones entregadas a todos los niños? | 56,7733 | 463,583 | ,817 | ,968 |
| ¿En qué medida considera que el personal responde eficazmente ante situaciones problemáticas durante la entrega de alimentos? | 56,7200 | 466,123 | ,753 | ,968 |
| ¿Cómo valora la conveniencia del horario de entrega de alimentos a los niños? | 56,7333 | 464,306 | ,818 | ,968 |
| ¿En qué medida evalúa la eficacia del cronograma de entrega de alimentos a los niños? | 56,7733 | 464,988 | ,764 | ,968 |
| ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal durante la entrega de alimentos? | 56,6267 | 466,507 | ,733 | ,969 |
| ¿En qué medida valora la eficiencia del tiempo de entrega de los alimentos? | 56,7200 | 464,231 | ,791 | ,968 |
| ¿En qué medida percibe que se cumplen todas las medidas necesarias para la entrega de alimentos a los niños? | 56,6533 | 465,986 | ,726 | ,969 |
| ¿Cómo evalúa la seguridad del ambiente o lugar donde se lleva a cabo la entrega de alimentos? | 56,6133 | 466,916 | ,729 | ,969 |

| | | | | |
|--|---------|---------|------|------|
| ¿Considera que los alimentos son entregados de manera equitativa a todos los niños? | 56,6800 | 465,194 | ,760 | ,968 |
| ¿En qué medida evalúa el cumplimiento de medidas de seguridad y protocolos de limpieza por parte del personal durante la entrega de alimentos? | 56,6533 | 465,365 | ,763 | ,968 |
| ¿Cómo califica la actitud del personal encargado durante la entrega de alimentos? | 56,6133 | 465,889 | ,768 | ,968 |
| ¿En qué medida percibe el interés del personal hacia los niños para asegurar que reciban alimentos de calidad? | 56,7067 | 465,426 | ,768 | ,968 |
| ¿Qué opinión tiene sobre la información proporcionada relacionada con la entrega o valor de los alimentos? | 56,6400 | 466,369 | ,738 | ,969 |
| ¿En qué medida percibe que el personal de atención le brinda un servicio sincero y personalizado? | 56,7200 | 465,529 | ,781 | ,968 |

Apéndice D. Estadísticas de fiabilidad de Expectativas

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 75 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 75 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,971 | 20 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| ¿En qué medida considera que las condiciones de recepción de alimentos para los niños en el centro de la institución son óptimas? | 57,2667 | 468,252 | ,749 | ,970 |
| ¿Cómo evalúa la idoneidad de los empaques utilizados para la entrega de alimentos a los niños? | 57,2667 | 468,306 | ,776 | ,970 |
| ¿Cuál es su percepción respecto a la imagen del personal encargado de la entrega de alimentos a los niños? | 57,0933 | 466,924 | ,788 | ,969 |
| ¿Cómo valora el acceso a la entrega de raciones de alimentos para los niños? | 57,0667 | 465,225 | ,784 | ,970 |

| | | | | |
|---|---------|---------|------|------|
| ¿En qué grado cree que los productos entregados son saludables? | 57,1467 | 465,262 | ,766 | ,970 |
| ¿Qué grado de certeza tiene acerca de si los alimentos son minuciosamente revisados por el personal encargado de la entrega? | 57,0267 | 465,270 | ,810 | ,969 |
| ¿Cómo califica la uniformidad en la cantidad de raciones entregadas a todos los niños? | 57,2400 | 466,671 | ,786 | ,969 |
| ¿En qué medida considera que el personal responde eficazmente ante situaciones problemáticas durante la entrega de alimentos? | 57,1867 | 468,911 | ,735 | ,970 |
| ¿Cómo valora la conveniencia del horario de entrega de alimentos a los niños? | 57,1467 | 466,640 | ,798 | ,969 |
| ¿En qué medida evalúa la eficacia del cronograma de entrega de alimentos a los niños? | 57,1200 | 465,512 | ,794 | ,969 |
| ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal durante la entrega de alimentos? | 57,1067 | 465,718 | ,788 | ,969 |
| ¿En qué medida valora la eficiencia del tiempo de entrega de los alimentos? | 57,1733 | 467,632 | ,770 | ,970 |
| ¿En qué medida percibe que se cumplen todas las medidas necesarias para la entrega de alimentos a los niños? | 57,0400 | 466,363 | ,831 | ,969 |
| ¿Cómo evalúa la seguridad del ambiente o lugar donde se lleva a cabo la entrega de alimentos? | 56,9600 | 465,390 | ,827 | ,969 |

| | | | | |
|--|---------|---------|------|------|
| ¿Considera que los alimentos son entregados de manera equitativa a todos los niños? | 57,2933 | 466,399 | ,760 | ,970 |
| ¿En qué medida evalúa el cumplimiento de medidas de seguridad y protocolos de limpieza por parte del personal durante la entrega de alimentos? | 57,0933 | 466,005 | ,829 | ,969 |
| ¿Cómo califica la actitud del personal encargado durante la entrega de alimentos? | 57,1467 | 469,262 | ,736 | ,970 |
| ¿En qué medida percibe el interés del personal hacia los niños para asegurar que reciban alimentos de calidad? | 56,9600 | 466,796 | ,768 | ,970 |
| ¿Qué opinión tiene sobre la información proporcionada relacionada con la entrega o valor de los alimentos? | 57,1333 | 470,658 | ,705 | ,970 |
| ¿En qué medida percibe que el personal de atención le brinda un servicio sincero y personalizado? | 57,0667 | 466,252 | ,800 | ,969 |

Apéndice E. Estadísticas de fiabilidad de Percepciones

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 75 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 75 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,973 | 20 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|--|---|
| Considera que el envase de los productos que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto | 57,1067 | 470,394 | ,740 | ,972 |
| El envase le brinda una buena presentación a los productos. | 56,9333 | 467,901 | ,789 | ,971 |
| Los representantes de Qali Warma se hacen presente en la institución con una buena apariencia personal | 56,7867 | 467,440 | ,799 | ,971 |
| Los representantes de Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución | 56,8400 | 467,298 | ,799 | ,971 |

| | | | | |
|--|---------|---------|------|------|
| Los representantes de Qali Warma vigilan que cada producto sea entregado a cada niño o niña | 56,8933 | 465,853 | ,828 | ,971 |
| Percibe que existe garantía en los productos de Qali Warma. | 56,8000 | 468,730 | ,768 | ,972 |
| Los representantes de Qali Warma realizan visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen | 56,9067 | 472,356 | ,719 | ,972 |
| cual es la percepción del servicio asistencial que ofrece Qali Warma | 57,1467 | 468,289 | ,776 | ,971 |
| Desde que inicio Qali Warma se ha ido corrigiendo errores en la entrega oportuna de los productos | 57,1200 | 469,837 | ,747 | ,972 |
| Los docentes de la institución muestran interés por revisar las condiciones de los productos de Qali Warma | 57,0000 | 468,162 | ,789 | ,971 |
| Si existe algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúan de inmediato | 56,9067 | 467,356 | ,788 | ,971 |
| Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes | 56,9867 | 467,203 | ,832 | ,971 |
| En la institución los estudiantes consumen los productos de Qali Warma en la hora de refrigerio | 56,8800 | 470,485 | ,763 | ,972 |
| Todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma | 56,8000 | 466,595 | ,834 | ,971 |
| Cree Ud. que los productos que entrega Qali Warma son inocuos y seguros | 56,8000 | 468,973 | ,824 | ,971 |

| | | | | |
|---|---------|---------|------|------|
| Confía Ud. que los productos que entrega Qali Warma son de calidad | 56,8667 | 470,928 | ,764 | ,972 |
| Cree ud. en que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los niños | 56,8800 | 469,458 | ,853 | ,971 |
| Se demuestra cortesía por parte de quienes distribuyen los alimentos a los estudiantes. | 56,9867 | 469,500 | ,768 | ,971 |
| Cada niño o niña es atendido por su docente a la hora de recibir los alimentos. | 57,0667 | 467,820 | ,825 | ,971 |
| Existen estudiantes que son sancionados por negarse a consumir algún alimento. | 57,0267 | 468,702 | ,786 | ,971 |

Apéndice F._Resultados descriptivos

¿En qué medida considera que las condiciones de recepción de alimentos para los niños en el centro de la institución son óptimas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 38,7 |
| | Indeciso | 11 | 14,7 | 14,7 | 53,3 |
| | De acuerdo | 19 | 25,3 | 25,3 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo evalúa la idoneidad de los empaques utilizados para la entrega de alimentos a los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 21,3 |
| | En desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 44,0 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 61,3 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 84,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cuál es su percepción respecto a la imagen del personal encargado de la entrega de alimentos a los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 10 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | En desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 36,0 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 54,7 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 76,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo valora el acceso a la entrega de raciones de alimentos para los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 45,3 |
| | Indeciso | 12 | 16,0 | 16,0 | 61,3 |
| | De acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué grado cree que los productos entregados son saludables?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 11 | 14,7 | 14,7 | 14,7 |
| | En desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 33,3 |
| | Indeciso | 20 | 26,7 | 26,7 | 60,0 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 82,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Qué grado de certeza tiene acerca de si los alimentos son minuciosamente revisados por el personal encargado de la entrega?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| | En desacuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 41,3 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 58,7 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo califica la uniformidad en la cantidad de raciones entregadas a todos los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 19 | 25,3 | 25,3 | 45,3 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 64,0 |
| | De acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 82,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida considera que el personal responde eficazmente ante situaciones problemáticas durante la entrega de alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 21,3 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 41,3 |
| | Indeciso | 17 | 22,7 | 22,7 | 64,0 |
| | De acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo valora la conveniencia del horario de entrega de alimentos a los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 41,3 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 62,7 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 84,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida evalúa la eficacia del cronograma de entrega de alimentos a los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 44,0 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 61,3 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 82,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal durante la entrega de alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | Indeciso | 15 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 77,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida valora la eficiencia del tiempo de entrega de los alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 21,3 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 42,7 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 60,0 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 82,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida percibe que se cumplen todas las medidas necesarias para la entrega de alimentos a los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 21,3 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 42,7 |
| | Indeciso | 12 | 16,0 | 16,0 | 58,7 |
| | De acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 77,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo evalúa la seguridad del ambiente o lugar donde se lleva a cabo la entrega de alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 57,3 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Considera que los alimentos son entregados de manera equitativa a todos los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 21,3 |
| | En desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 40,0 |
| | Indeciso | 17 | 22,7 | 22,7 | 62,7 |
| | De acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida evalúa el cumplimiento de medidas de seguridad y protocolos de limpieza por parte del personal durante la entrega de alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 42,7 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 60,0 |
| | De acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo califica la actitud del personal encargado durante la entrega de alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 38,7 |
| | Indeciso | 15 | 20,0 | 20,0 | 58,7 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida percibe el interés del personal hacia los niños para asegurar que reciban alimentos de calidad?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 44,0 |
| | Indeciso | 12 | 16,0 | 16,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Qué opinión tiene sobre la información proporcionada relacionada con la entrega o valor de los alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 41,3 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 58,7 |
| | De acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida percibe que el personal de atención le brinda un servicio sincero y personalizado?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 20 | 26,7 | 26,7 | 45,3 |
| | Indeciso | 11 | 14,7 | 14,7 | 60,0 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 82,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida considera que las condiciones de recepción de alimentos para los niños en el centro de la institución son óptimas?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 22,7 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 44,0 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 65,3 |
| | De acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo evalúa la idoneidad de los empaques utilizados para la entrega de alimentos a los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 21,3 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 42,7 |
| | Indeciso | 17 | 22,7 | 22,7 | 65,3 |
| | De acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 84,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cuál es su percepción respecto a la imagen del personal encargado de la entrega de alimentos a los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 38,7 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 57,3 |
| | De acuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo valora el acceso a la entrega de raciones de alimentos para los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 21,3 |
| | En desacuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 37,3 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 56,0 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué grado cree que los productos entregados son saludables?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 22,7 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 42,7 |
| | Indeciso | 11 | 14,7 | 14,7 | 57,3 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Qué grado de certeza tiene acerca de si los alimentos son minuciosamente revisados por el personal encargado de la entrega?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 37,3 |
| | Indeciso | 17 | 22,7 | 22,7 | 60,0 |
| | De acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 76,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo califica la uniformidad en la cantidad de raciones entregadas a todos los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 19 | 25,3 | 25,3 | 45,3 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 64,0 |
| | De acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida considera que el personal responde eficazmente ante situaciones problemáticas durante la entrega de alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 42,7 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 64,0 |
| | De acuerdo | 11 | 14,7 | 14,7 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo valora la conveniencia del horario de entrega de alimentos a los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 40,0 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 61,3 |
| | De acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida evalúa la eficacia del cronograma de entrega de alimentos a los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 58,7 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal durante la entrega de alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 41,3 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 58,7 |
| | De acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida valora la eficiencia del tiempo de entrega de los alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 41,3 |
| | Indeciso | 15 | 20,0 | 20,0 | 61,3 |
| | De acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida percibe que se cumplen todas las medidas necesarias para la entrega de alimentos a los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 11 | 14,7 | 14,7 | 14,7 |
| | En desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 37,3 |
| | Indeciso | 15 | 20,0 | 20,0 | 57,3 |
| | De acuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo evalúa la seguridad del ambiente o lugar donde se lleva a cabo la entrega de alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 11 | 14,7 | 14,7 | 14,7 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 34,7 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 56,0 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 77,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Considera que los alimentos son entregados de manera equitativa a todos los niños?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 19 | 25,3 | 25,3 | 25,3 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 46,7 |
| | Indeciso | 11 | 14,7 | 14,7 | 61,3 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 82,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida evalúa el cumplimiento de medidas de seguridad y protocolos de limpieza por parte del personal durante la entrega de alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| | En desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 38,7 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 60,0 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Cómo califica la actitud del personal encargado durante la entrega de alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 41,3 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 58,7 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida percibe el interés del personal hacia los niños para asegurar que reciban alimentos de calidad?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 17,3 |
| | En desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 36,0 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 53,3 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 76,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿Qué opinión tiene sobre la información proporcionada relacionada con la entrega o valor de los alimentos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 42,7 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 60,0 |
| | De acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

¿En qué medida percibe que el personal de atención le brinda un servicio sincero y personalizado?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| | En desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 40,0 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 58,7 |
| | De acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Considera que el envase de los productos que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| | En desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 46,7 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 64,0 |
| | De acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 82,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

El envase le brinda una buena presentación a los productos.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | Indeciso | 15 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Los representantes de Qali Warma se hacen presente en la institución con una buena apariencia personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 17,3 |
| | En desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 36,0 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 54,7 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 77,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Los representantes de Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 37,3 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 56,0 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Los representantes de Qali Warma vigilan que cada producto sea entregado a cada niño o niña

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 37,3 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 58,7 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Percibe que existe garantía en los productos de Qali Warma.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 17,3 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 38,7 |
| | Indeciso | 11 | 14,7 | 14,7 | 53,3 |
| | De acuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 77,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Los representantes de Qali Warma realizan visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 40,0 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 58,7 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

cual es la percepcion del servicio asistencial que ofrece Qali Warma

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| | En desacuerdo | 19 | 25,3 | 25,3 | 49,3 |
| | Indeciso | 12 | 16,0 | 16,0 | 65,3 |
| | De acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 82,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Desde que inicio Qali Warma se ha ido corrigiendo errores en la entrega oportuna de los productos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 22,7 |
| | En desacuerdo | 20 | 26,7 | 26,7 | 49,3 |
| | Indeciso | 12 | 16,0 | 16,0 | 65,3 |
| | De acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Los docentes de la institución muestran interés por revisar las condiciones de los productos de Qali Warma

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 22,7 |
| | En desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 41,3 |
| | Indeciso | 13 | 17,3 | 17,3 | 58,7 |
| | De acuerdo | 19 | 25,3 | 25,3 | 84,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Si existe algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúan de inmediato

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 21,3 |
| | En desacuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 38,7 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 57,3 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 41,3 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 62,7 |
| | De acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 82,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

En la institución los estudiantes consumen los productos de Qali Warma en la hora de refrigerio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 17,3 |
| | En desacuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 38,7 |
| | Indeciso | 15 | 20,0 | 20,0 | 58,7 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 11 | 14,7 | 14,7 | 14,7 |
| | En desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 38,7 |
| | Indeciso | 12 | 16,0 | 16,0 | 54,7 |
| | De acuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 78,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Cree Ud. que los productos que entrega Qali Warma son inocuos y seguros

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 11 | 14,7 | 14,7 | 14,7 |
| | En desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 34,7 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 56,0 |
| | De acuerdo | 19 | 25,3 | 25,3 | 81,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Confía Ud. que los productos que entrega Qali Warma son de calidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 16,0 |
| | En desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 38,7 |
| | Indeciso | 15 | 20,0 | 20,0 | 58,7 |
| | De acuerdo | 16 | 21,3 | 21,3 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Cree ud. en que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los niños

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 10 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | En desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 37,3 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 58,7 |
| | De acuerdo | 20 | 26,7 | 26,7 | 85,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 11 | 14,7 | 14,7 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Se demuestra cortesía por parte de quienes distribuyen los alimentos a los estudiantes.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 19 | 25,3 | 25,3 | 44,0 |
| | Indeciso | 14 | 18,7 | 18,7 | 62,7 |
| | De acuerdo | 13 | 17,3 | 17,3 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Cada niño o niña es atendido por su docente a la hora de recibir los alimentos.

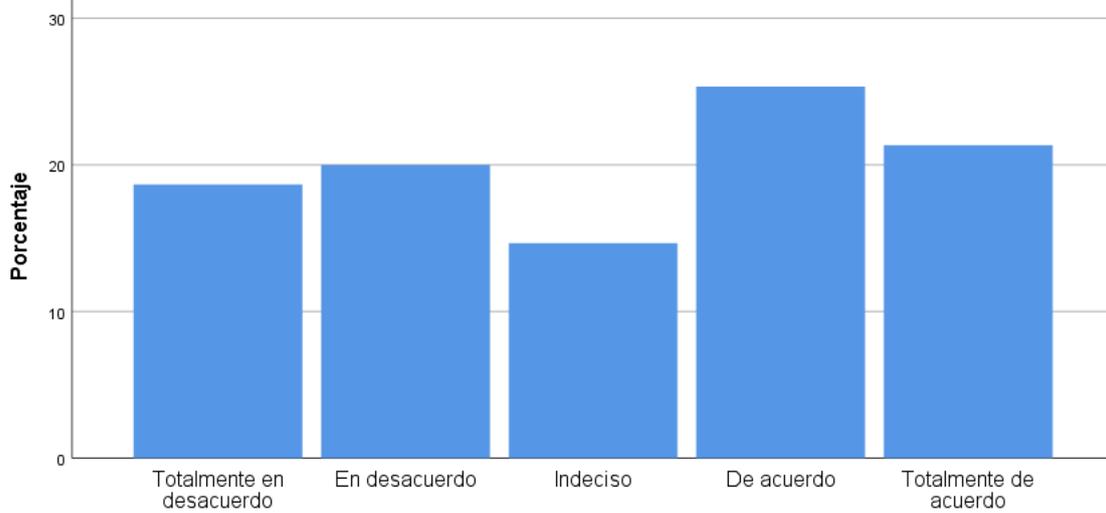
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 15 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 18 | 24,0 | 24,0 | 44,0 |
| | Indeciso | 16 | 21,3 | 21,3 | 65,3 |
| | De acuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 84,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Existen estudiantes que son sancionados por negarse a consumir algún alimento.

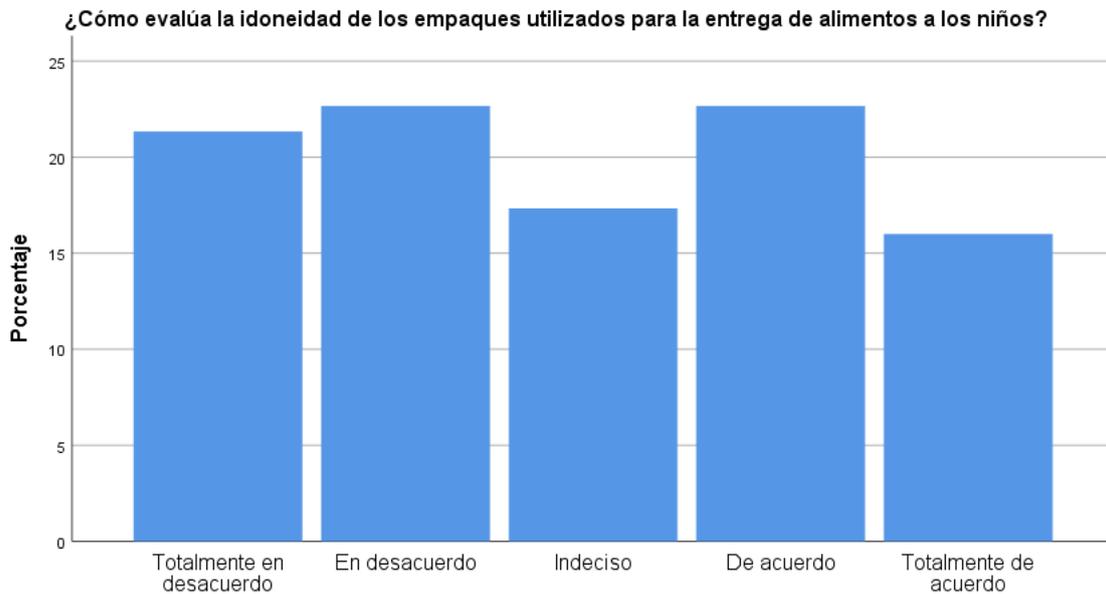
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 22,7 |
| | En desacuerdo | 14 | 18,7 | 18,7 | 41,3 |
| | Indeciso | 15 | 20,0 | 20,0 | 61,3 |
| | De acuerdo | 17 | 22,7 | 22,7 | 84,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 12 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| | Total | 75 | 100,0 | 100,0 | |

Gráfico de barras

¿En qué medida considera que las condiciones de recepción de alimentos para los niños en el centro de la institución son óptimas?

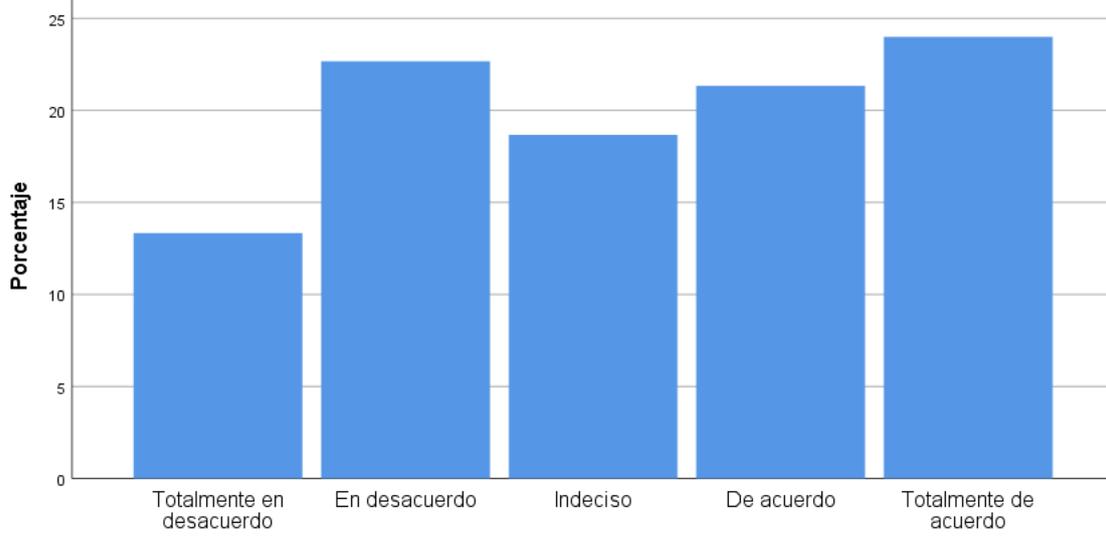


¿En qué medida considera que las condiciones de recepción de alimentos para los niños en el centro de la institución son óptimas?



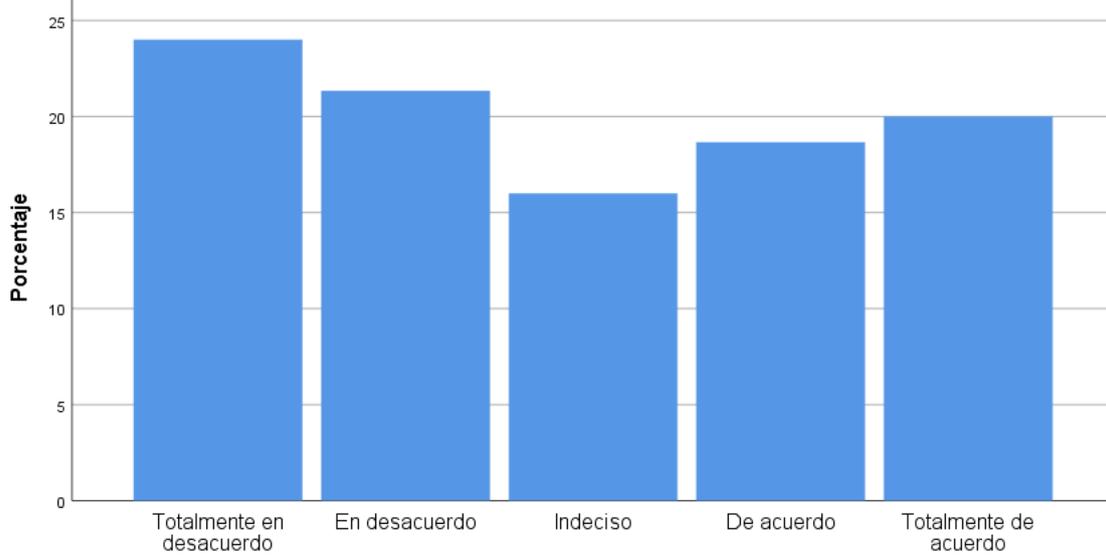
¿Cómo evalúa la idoneidad de los empaques utilizados para la entrega de alimentos a los niños?

¿Cuál es su percepción respecto a la imagen del personal encargado de la entrega de alimentos a los niños?



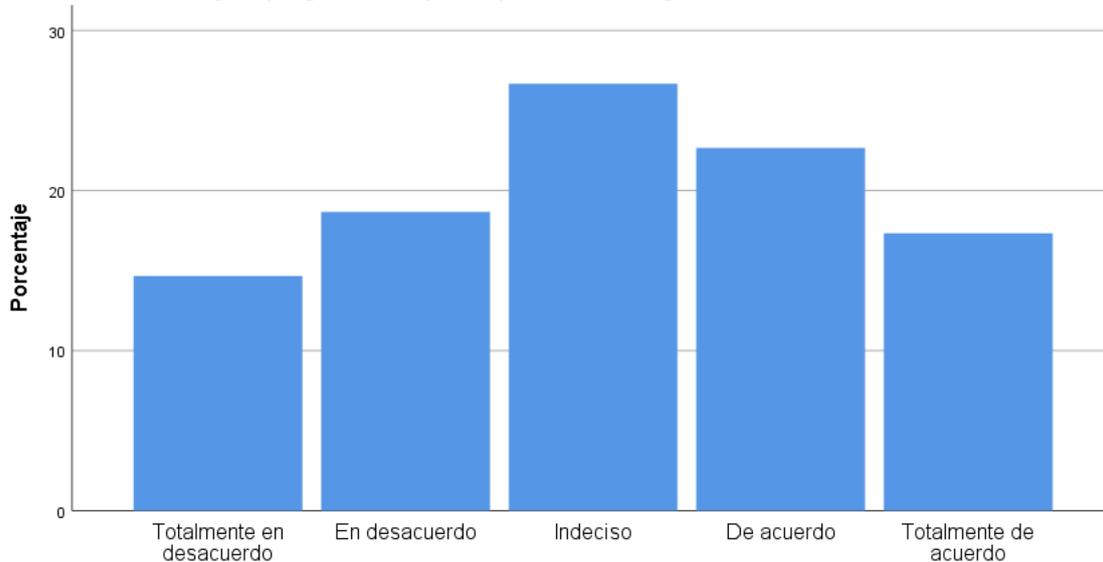
¿Cuál es su percepción respecto a la imagen del personal encargado de la entrega de alimentos a los niños?

¿Cómo valora el acceso a la entrega de raciones de alimentos para los niños?



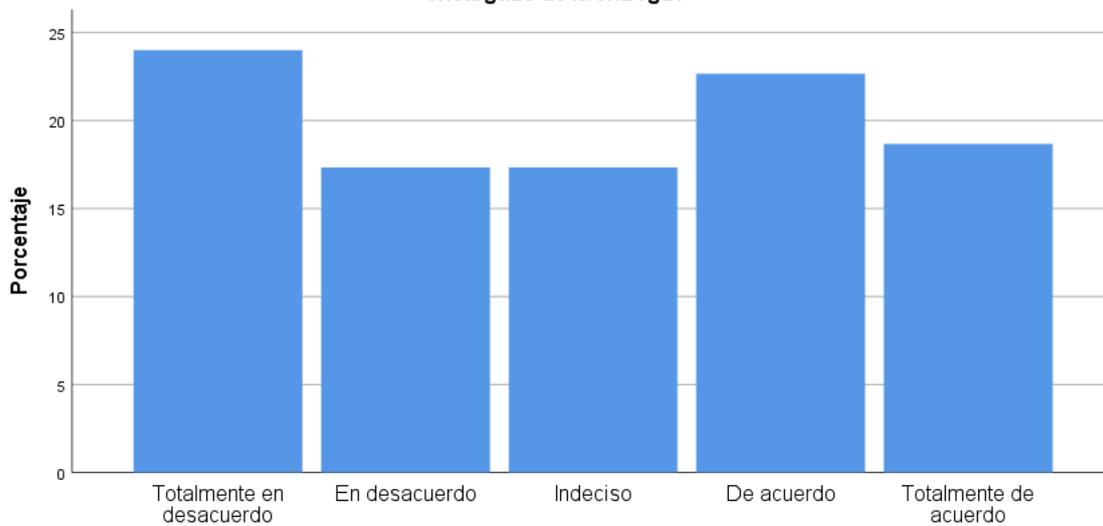
¿Cómo valora el acceso a la entrega de raciones de alimentos para los niños?

¿En qué grado cree que los productos entregados son saludables?



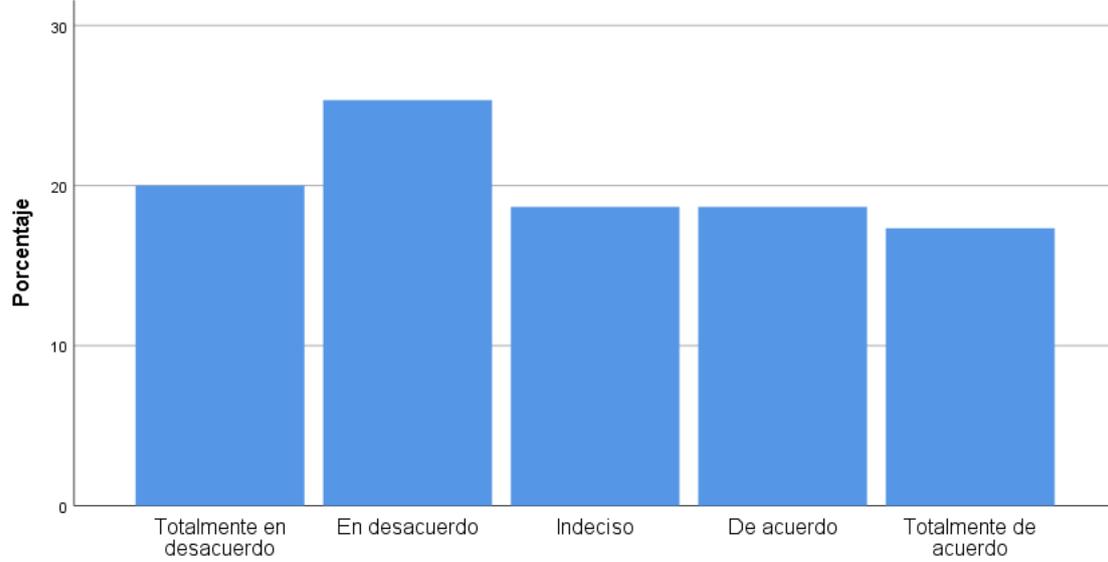
¿En qué grado cree que los productos entregados son saludables?

¿Qué grado de certeza tiene acerca de si los alimentos son minuciosamente revisados por el personal encargado de la entrega?



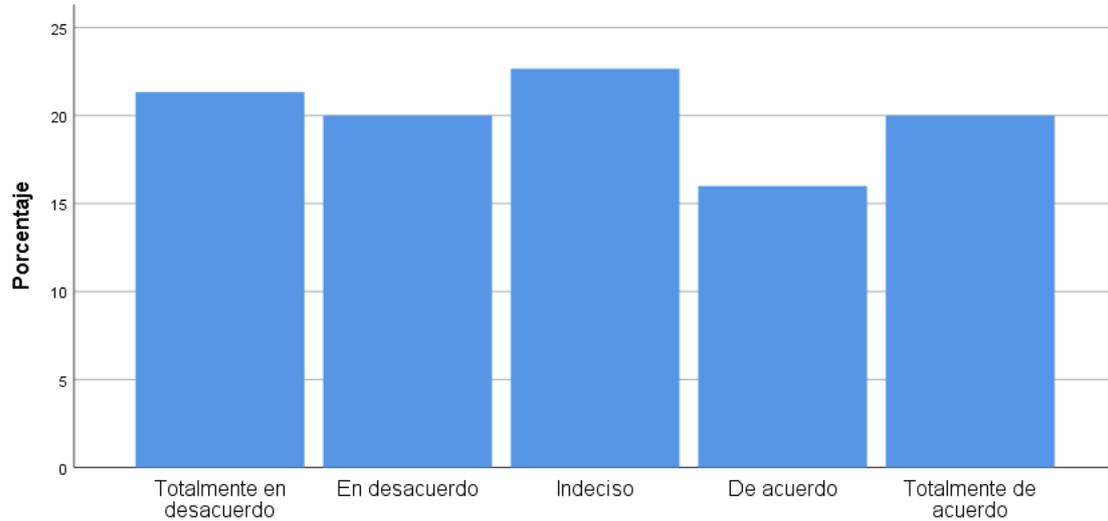
¿Qué grado de certeza tiene acerca de si los alimentos son minuciosamente revisados por el personal encargado de la entrega?

¿Cómo califica la uniformidad en la cantidad de raciones entregadas a todos los niños?



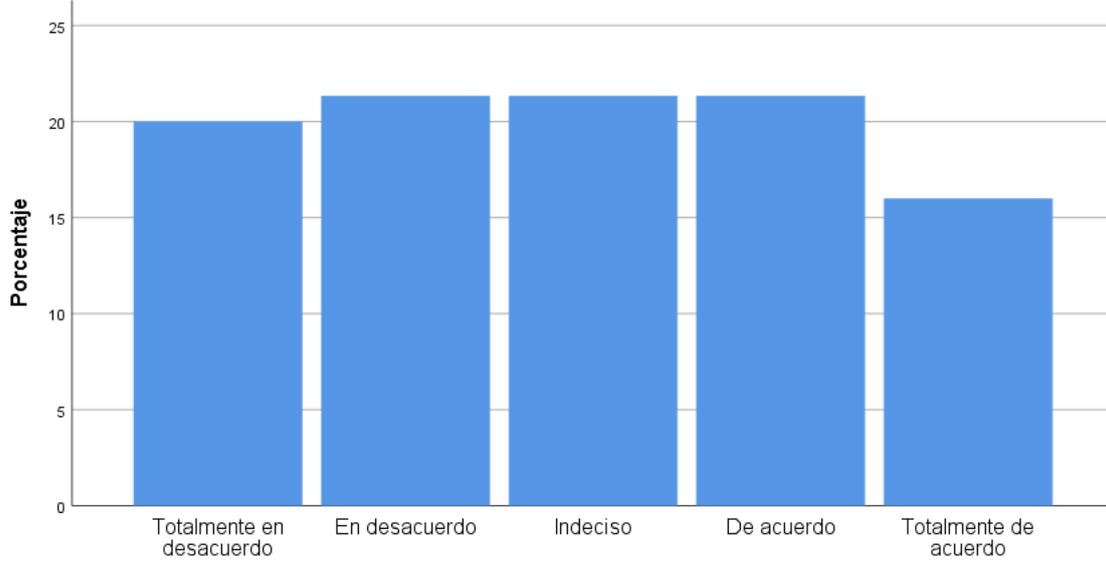
¿Cómo califica la uniformidad en la cantidad de raciones entregadas a todos los niños?

¿En qué medida considera que el personal responde eficazmente ante situaciones problemáticas durante la entrega de alimentos?



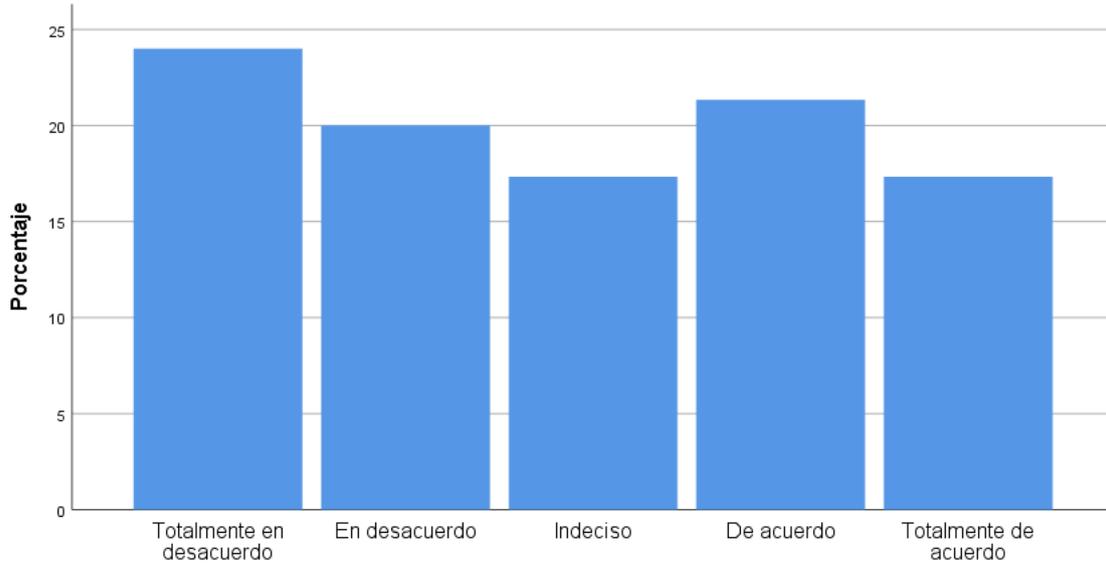
¿En qué medida considera que el personal responde eficazmente ante situaciones problemáticas durante la entrega de alimentos?

¿Cómo valora la conveniencia del horario de entrega de alimentos a los niños?



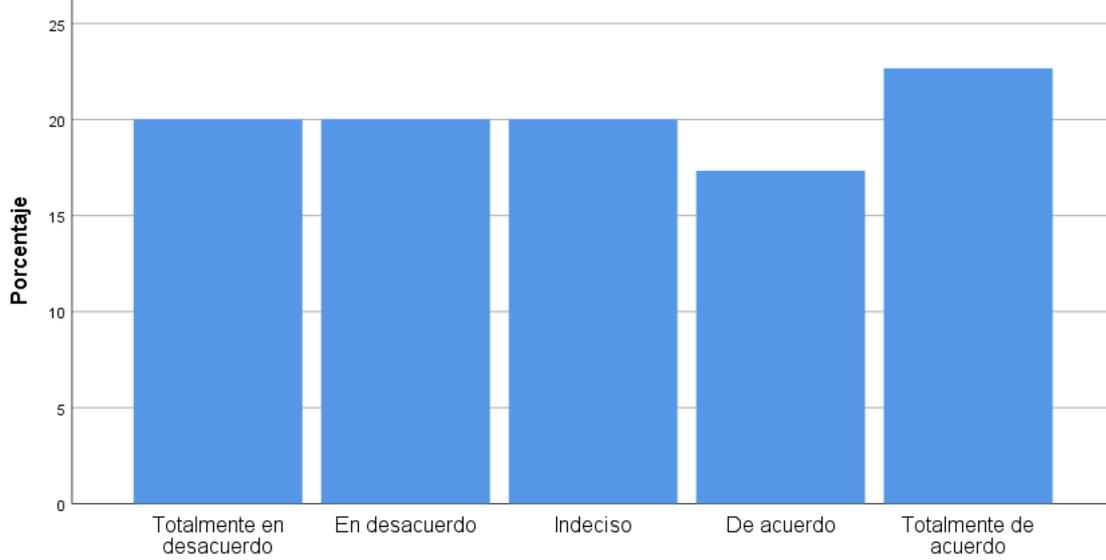
¿Cómo valora la conveniencia del horario de entrega de alimentos a los niños?

¿En qué medida evalúa la eficacia del cronograma de entrega de alimentos a los niños?



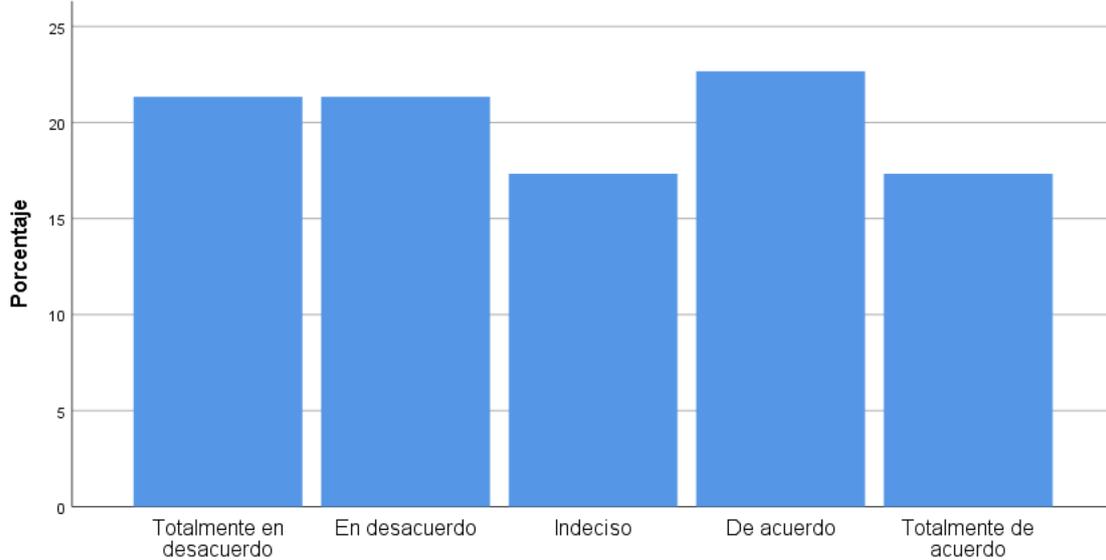
¿En qué medida evalúa la eficacia del cronograma de entrega de alimentos a los niños?

¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal durante la entrega de alimentos?



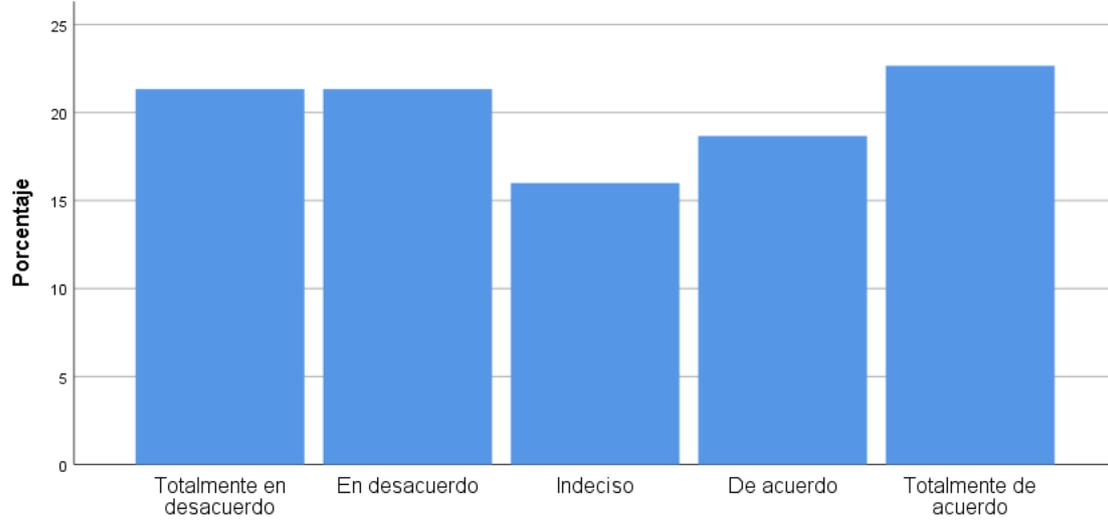
¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal durante la entrega de alimentos?

¿En qué medida valora la eficiencia del tiempo de entrega de los alimentos?



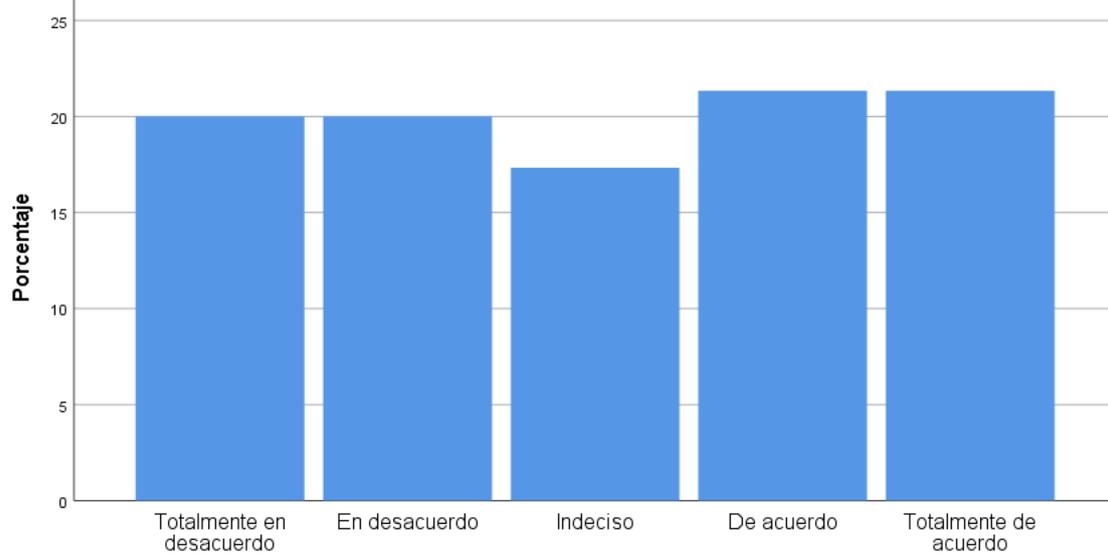
¿En qué medida valora la eficiencia del tiempo de entrega de los alimentos?

¿En qué medida percibe que se cumplen todas las medidas necesarias para la entrega de alimentos a los niños?



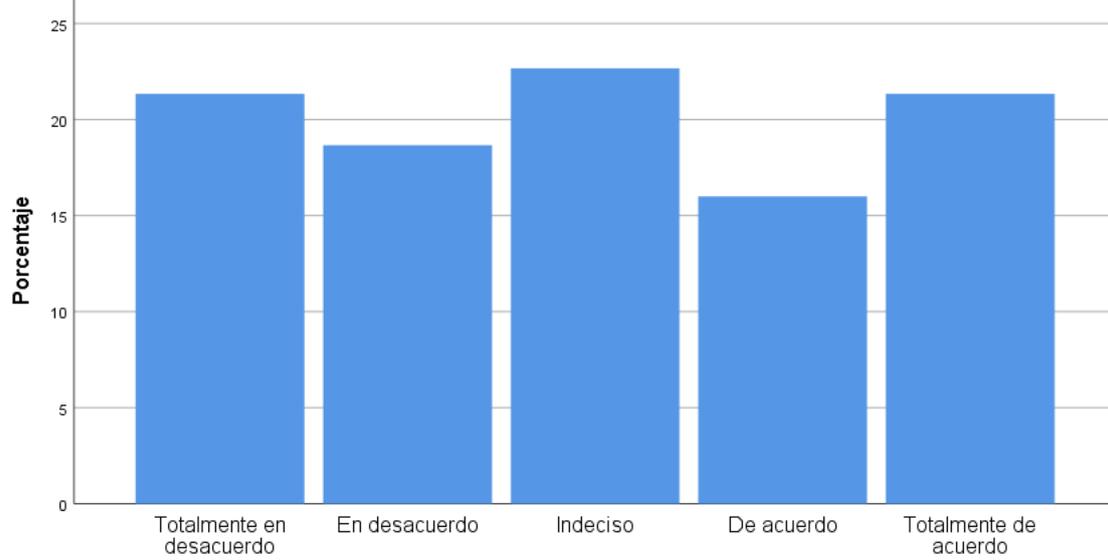
¿En qué medida percibe que se cumplen todas las medidas necesarias para la entrega de alimentos a los niños?

¿Cómo evalúa la seguridad del ambiente o lugar donde se lleva a cabo la entrega de alimentos?



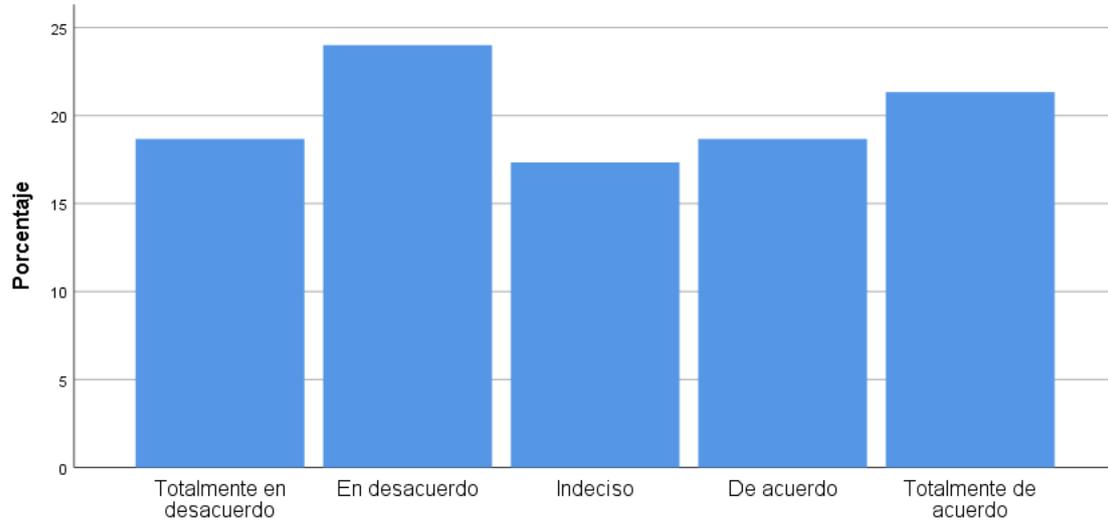
¿Cómo evalúa la seguridad del ambiente o lugar donde se lleva a cabo la entrega de alimentos?

¿Considera que los alimentos son entregados de manera equitativa a todos los niños?



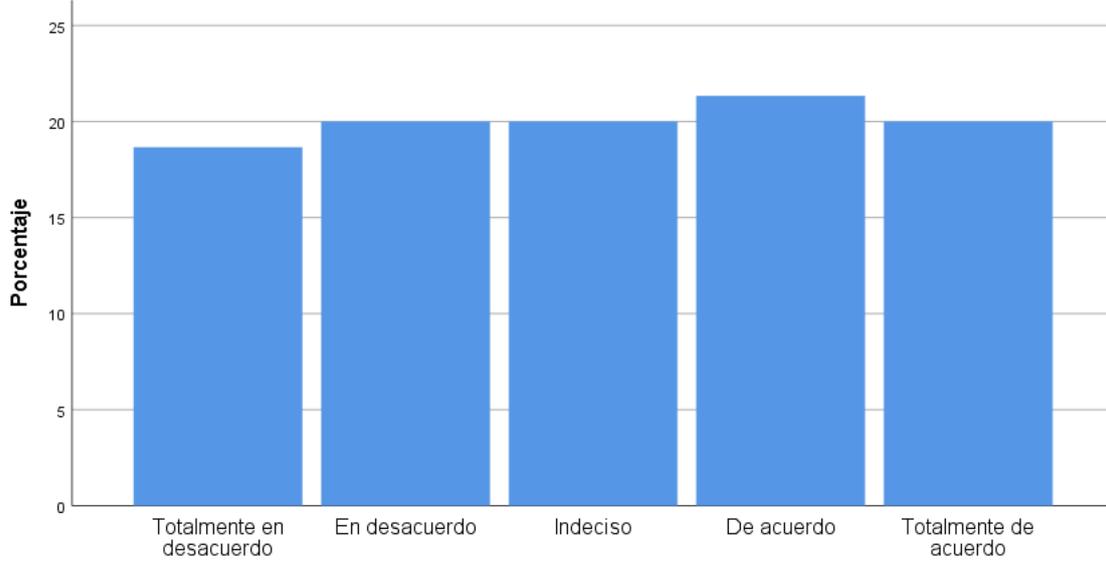
¿Considera que los alimentos son entregados de manera equitativa a todos los niños?

¿En qué medida evalúa el cumplimiento de medidas de seguridad y protocolos de limpieza por parte del personal durante la entrega de alimentos?



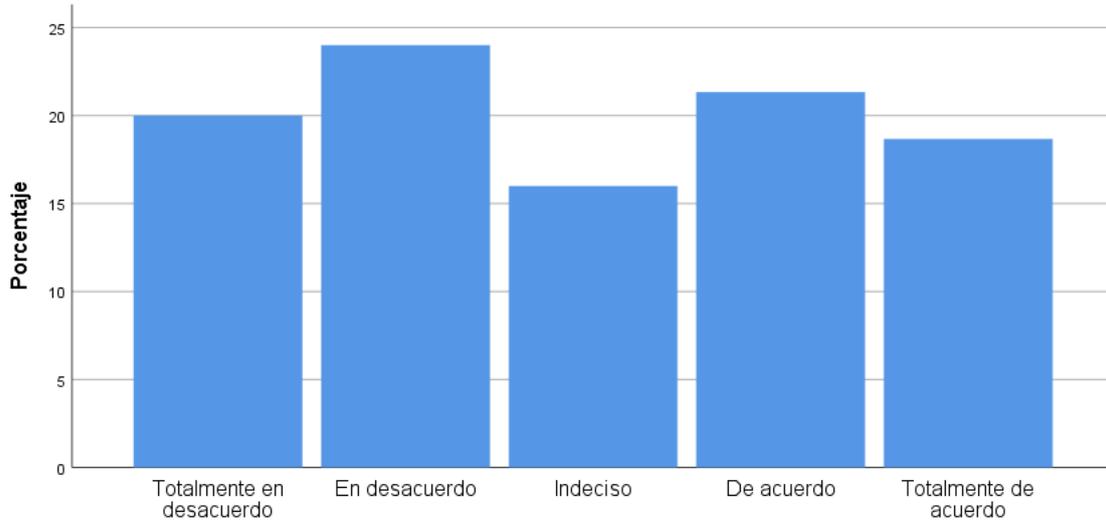
¿En qué medida evalúa el cumplimiento de medidas de seguridad y protocolos de limpieza por parte del personal durante la entrega de alimentos?

¿Cómo califica la actitud del personal encargado durante la entrega de alimentos?



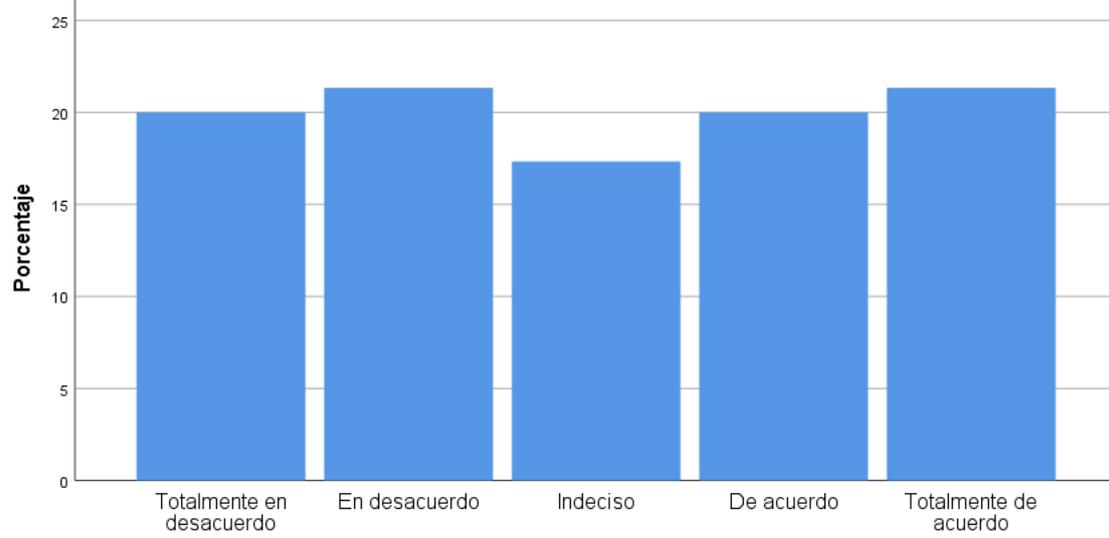
¿Cómo califica la actitud del personal encargado durante la entrega de alimentos?

¿En qué medida percibe el interés del personal hacia los niños para asegurar que reciban alimentos de calidad?



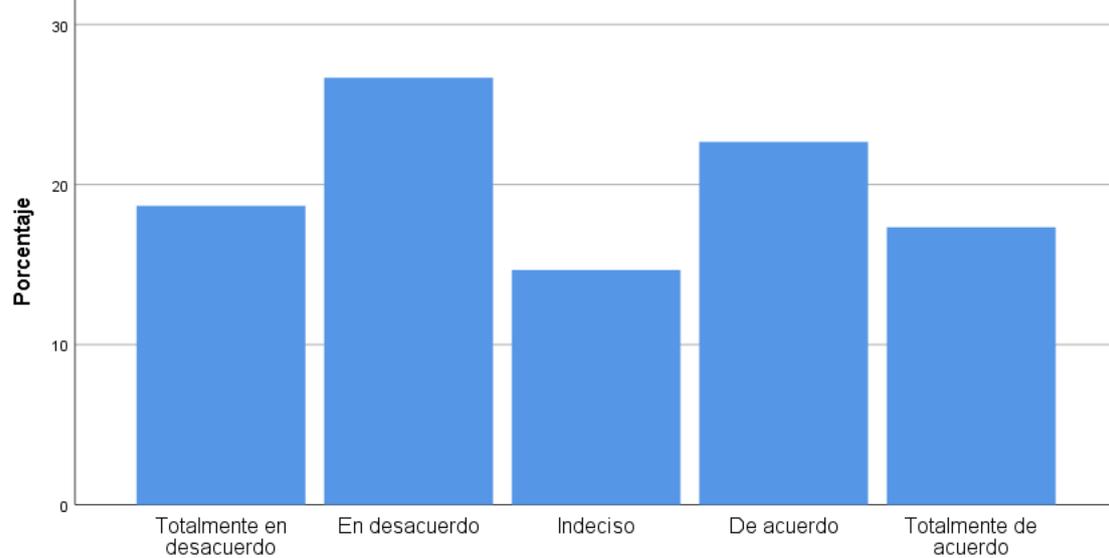
¿En qué medida percibe el interés del personal hacia los niños para asegurar que reciban alimentos de calidad?

¿Qué opinión tiene sobre la información proporcionada relacionada con la entrega o valor de los alimentos?



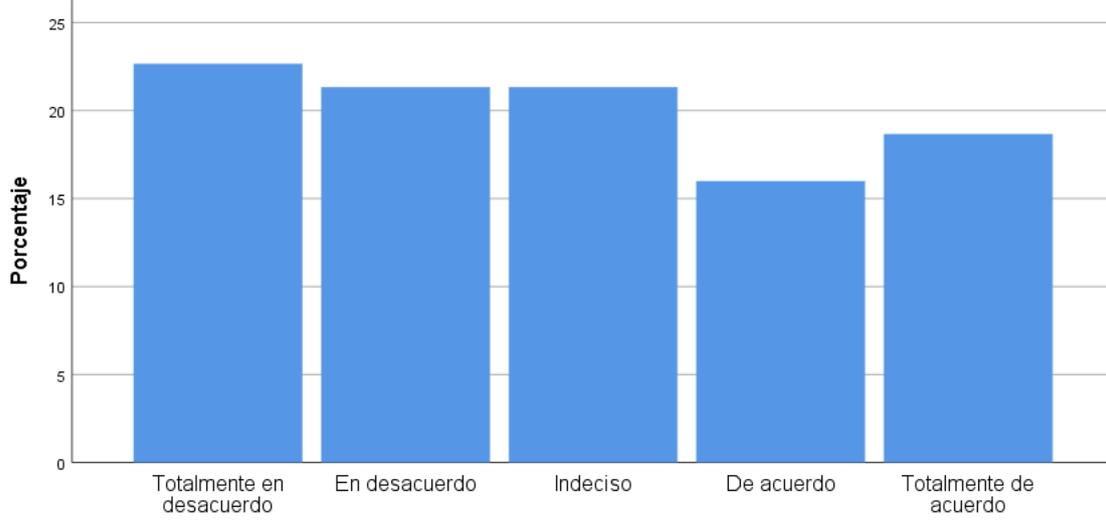
¿Qué opinión tiene sobre la información proporcionada relacionada con la entrega o valor de los alimentos?

¿En qué medida percibe que el personal de atención le brinda un servicio sincero y personalizado?



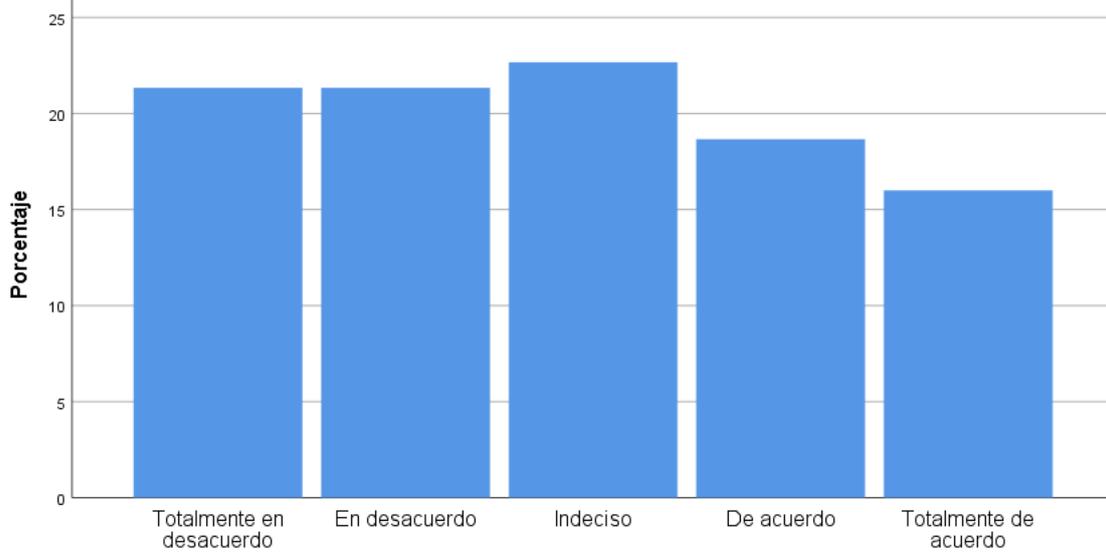
¿En qué medida percibe que el personal de atención le brinda un servicio sincero y personalizado?

¿En qué medida considera que las condiciones de recepción de alimentos para los niños en el centro de la institución son óptimas?



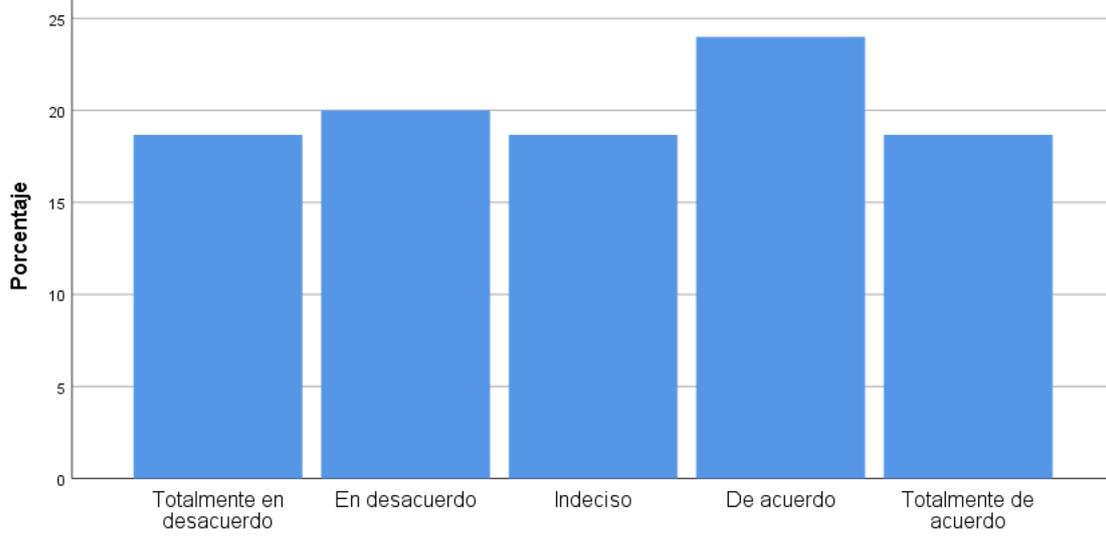
¿En qué medida considera que las condiciones de recepción de alimentos para los niños en el centro de la institución son óptimas?

¿Cómo evalúa la idoneidad de los empaques utilizados para la entrega de alimentos a los niños?



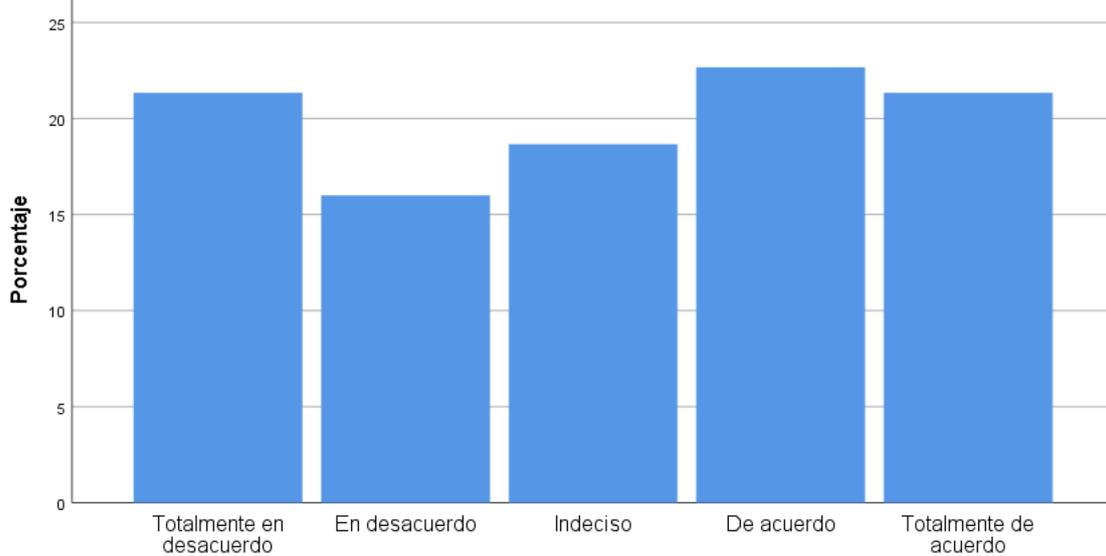
¿Cómo evalúa la idoneidad de los empaques utilizados para la entrega de alimentos a los niños?

¿Cuál es su percepción respecto a la imagen del personal encargado de la entrega de alimentos a los niños?



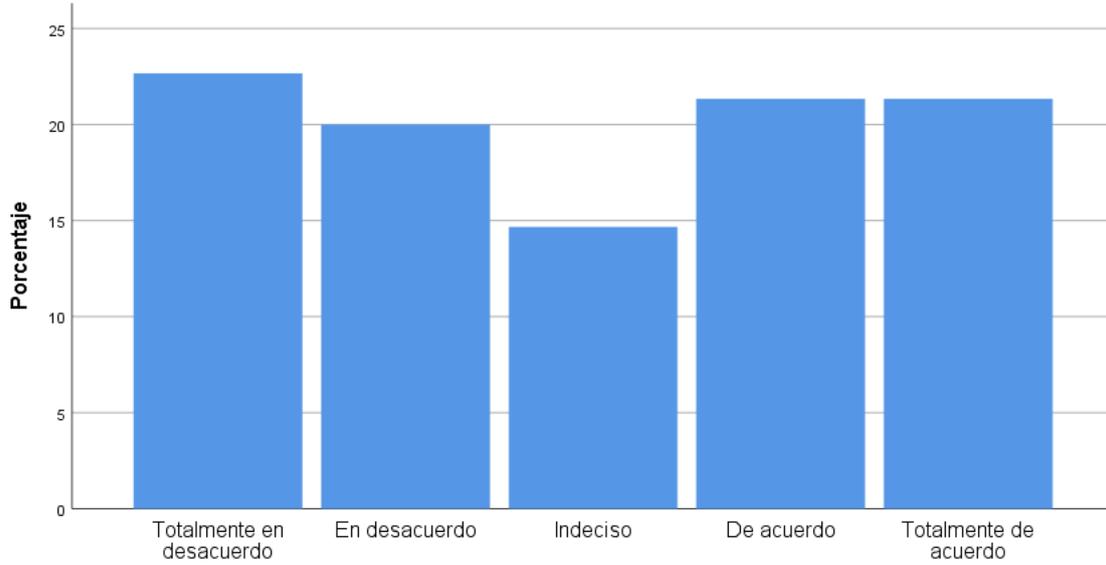
¿Cuál es su percepción respecto a la imagen del personal encargado de la entrega de alimentos a los niños?

¿Cómo valora el acceso a la entrega de raciones de alimentos para los niños?



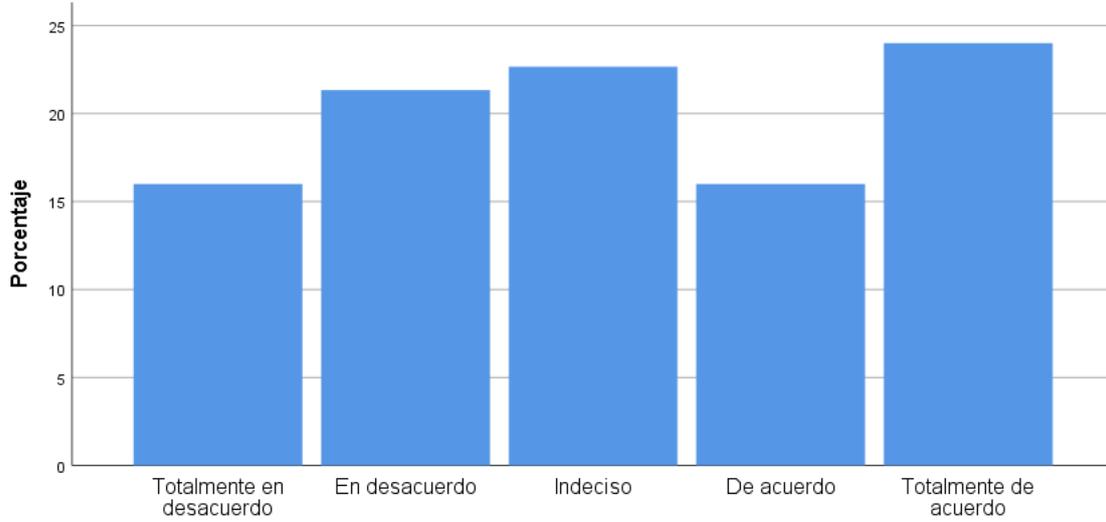
¿Cómo valora el acceso a la entrega de raciones de alimentos para los niños?

¿En qué grado cree que los productos entregados son saludables?



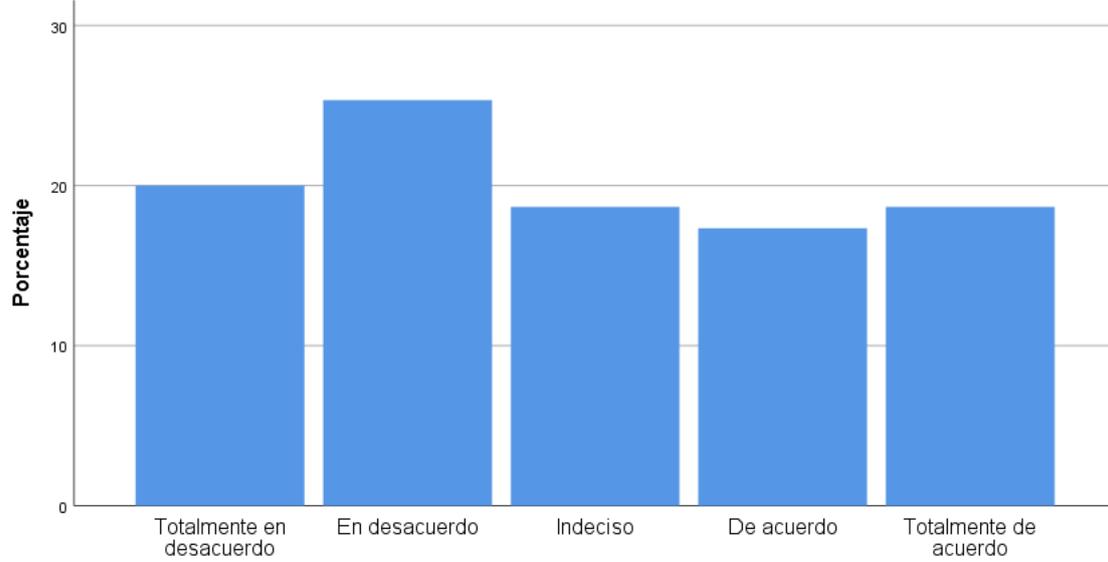
¿En qué grado cree que los productos entregados son saludables?

¿Qué grado de certeza tiene acerca de si los alimentos son minuciosamente revisados por el personal encargado de la entrega?



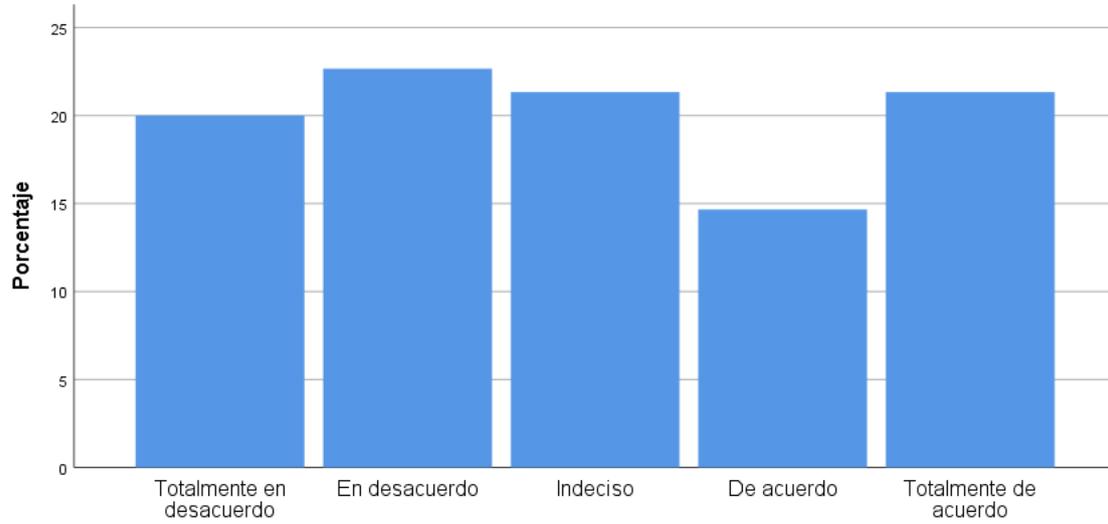
¿Qué grado de certeza tiene acerca de si los alimentos son minuciosamente revisados por el personal encargado de la entrega?

¿Cómo califica la uniformidad en la cantidad de raciones entregadas a todos los niños?



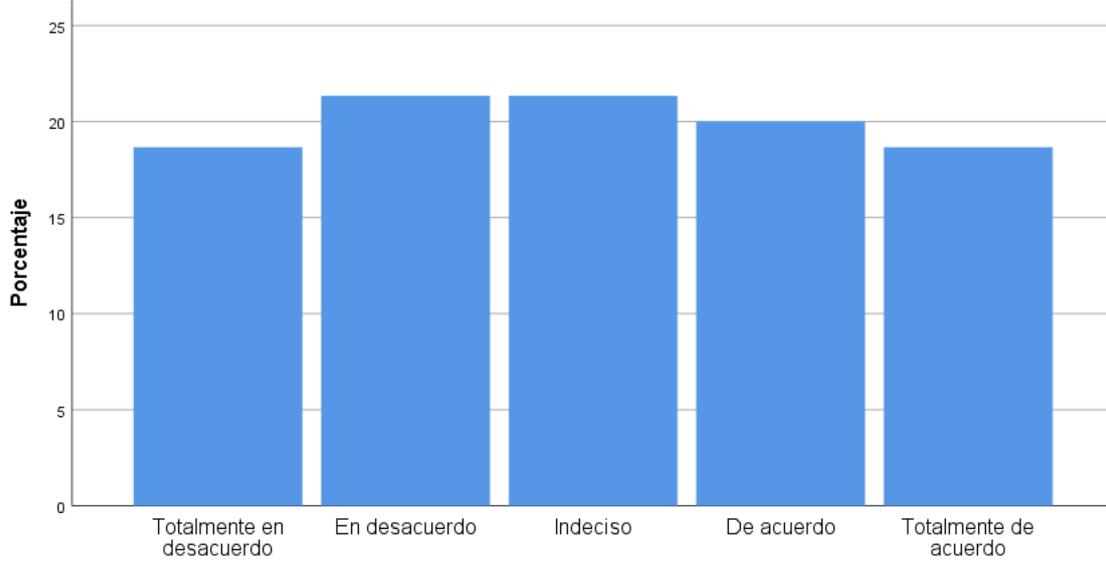
¿Cómo califica la uniformidad en la cantidad de raciones entregadas a todos los niños?

¿En qué medida considera que el personal responde eficazmente ante situaciones problemáticas durante la entrega de alimentos?



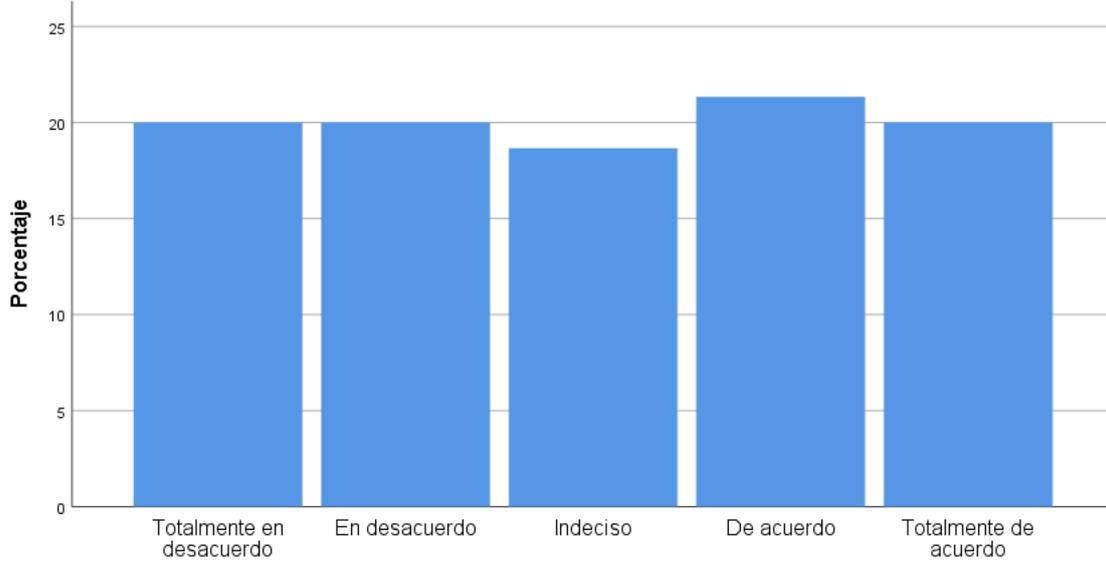
¿En qué medida considera que el personal responde eficazmente ante situaciones problemáticas durante la entrega de alimentos?

¿Cómo valora la conveniencia del horario de entrega de alimentos a los niños?



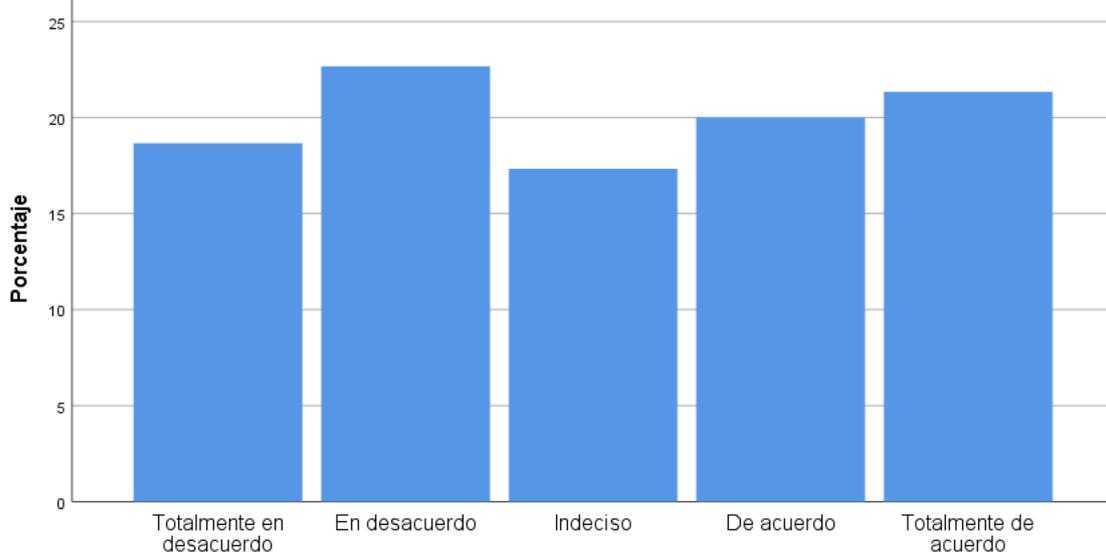
¿Cómo valora la conveniencia del horario de entrega de alimentos a los niños?

¿En qué medida evalúa la eficacia del cronograma de entrega de alimentos a los niños?



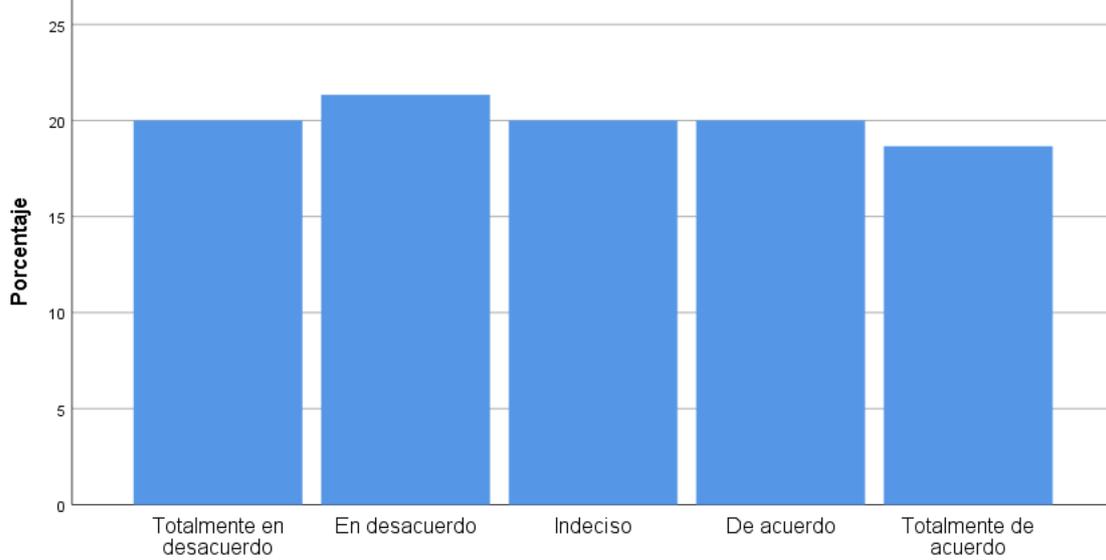
¿En qué medida evalúa la eficacia del cronograma de entrega de alimentos a los niños?

¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal durante la entrega de alimentos?



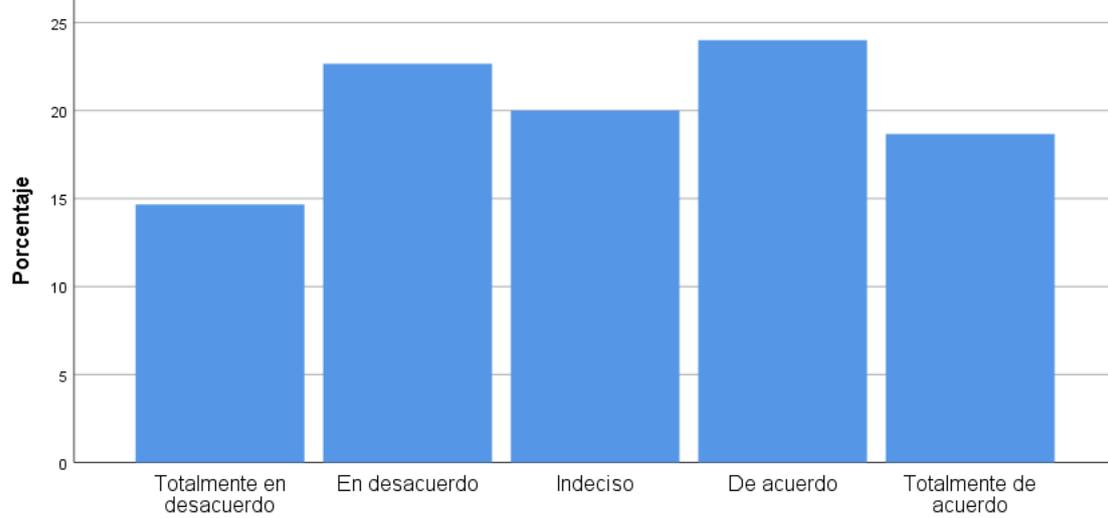
¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal durante la entrega de alimentos?

¿En qué medida valora la eficiencia del tiempo de entrega de los alimentos?



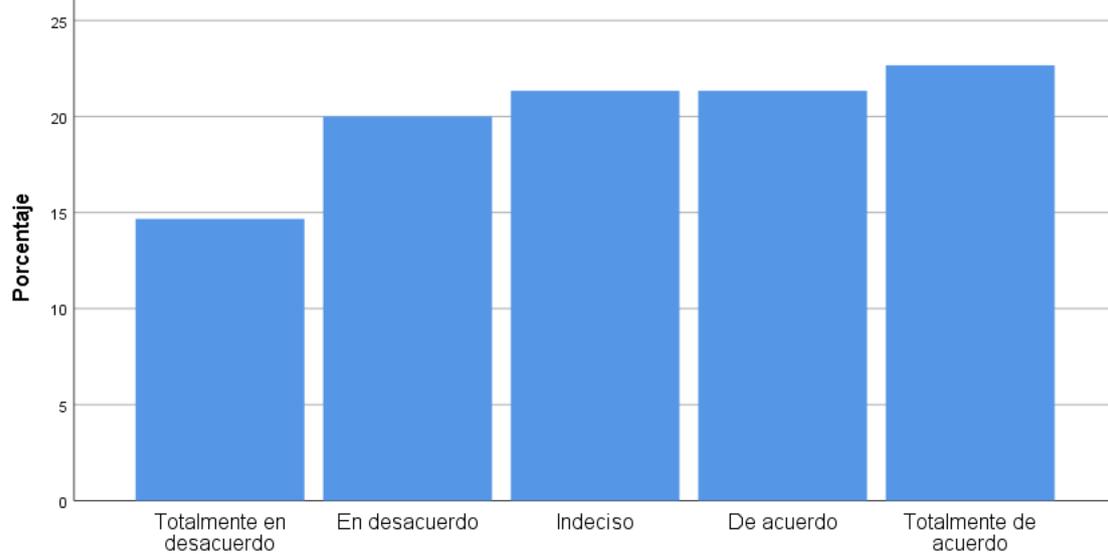
¿En qué medida valora la eficiencia del tiempo de entrega de los alimentos?

¿En qué medida percibe que se cumplen todas las medidas necesarias para la entrega de alimentos a los niños?



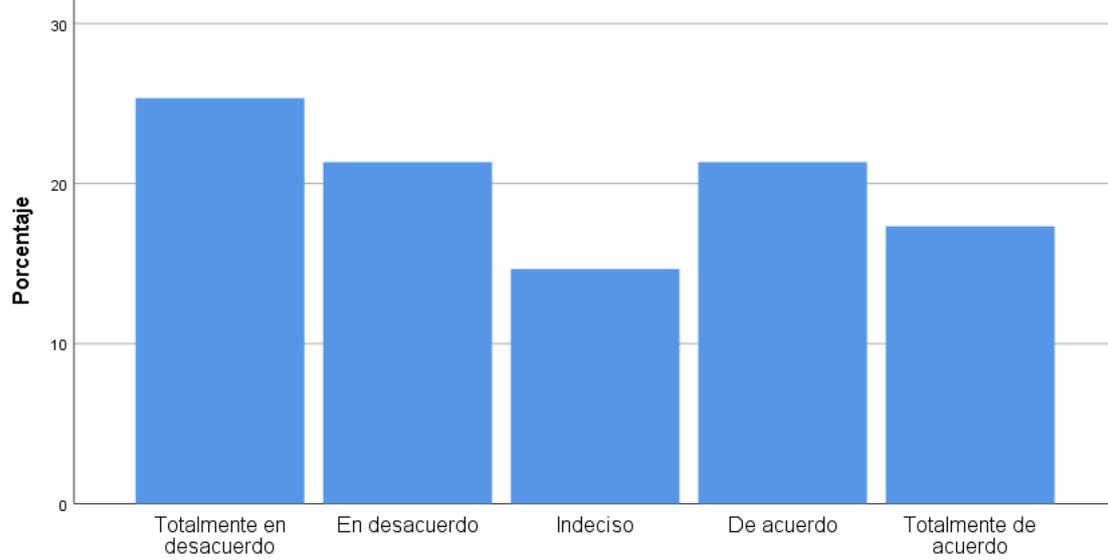
¿En qué medida percibe que se cumplen todas las medidas necesarias para la entrega de alimentos a los niños?

¿Cómo evalúa la seguridad del ambiente o lugar donde se lleva a cabo la entrega de alimentos?



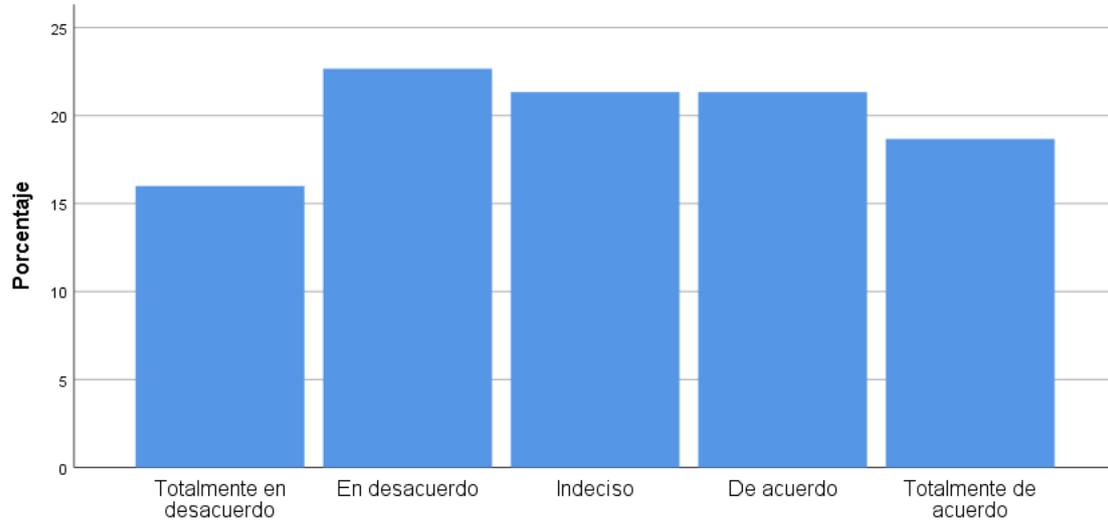
¿Cómo evalúa la seguridad del ambiente o lugar donde se lleva a cabo la entrega de alimentos?

¿Considera que los alimentos son entregados de manera equitativa a todos los niños?



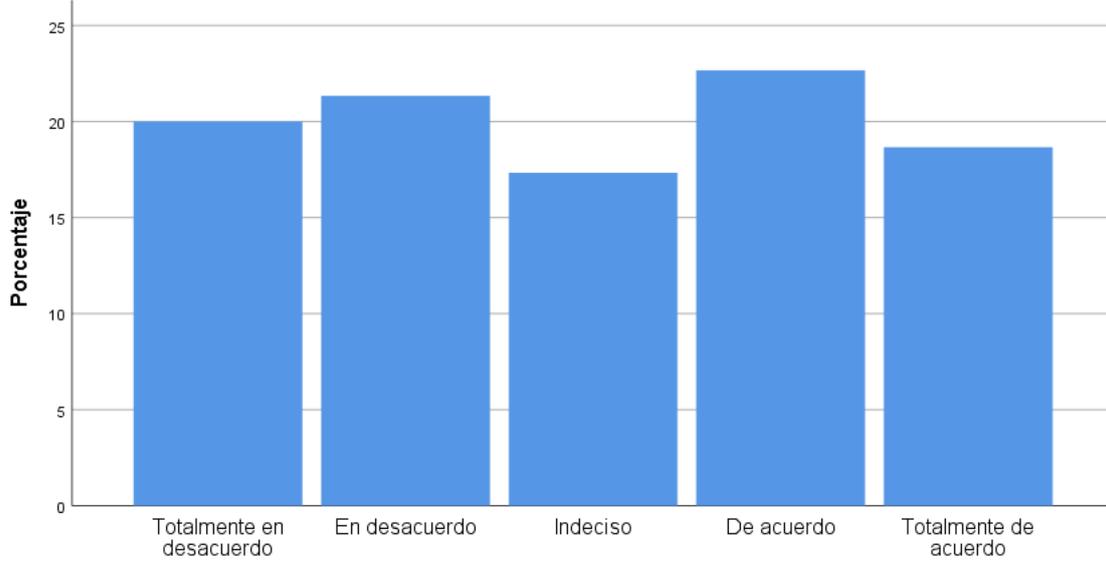
¿Considera que los alimentos son entregados de manera equitativa a todos los niños?

¿En qué medida evalúa el cumplimiento de medidas de seguridad y protocolos de limpieza por parte del personal durante la entrega de alimentos?



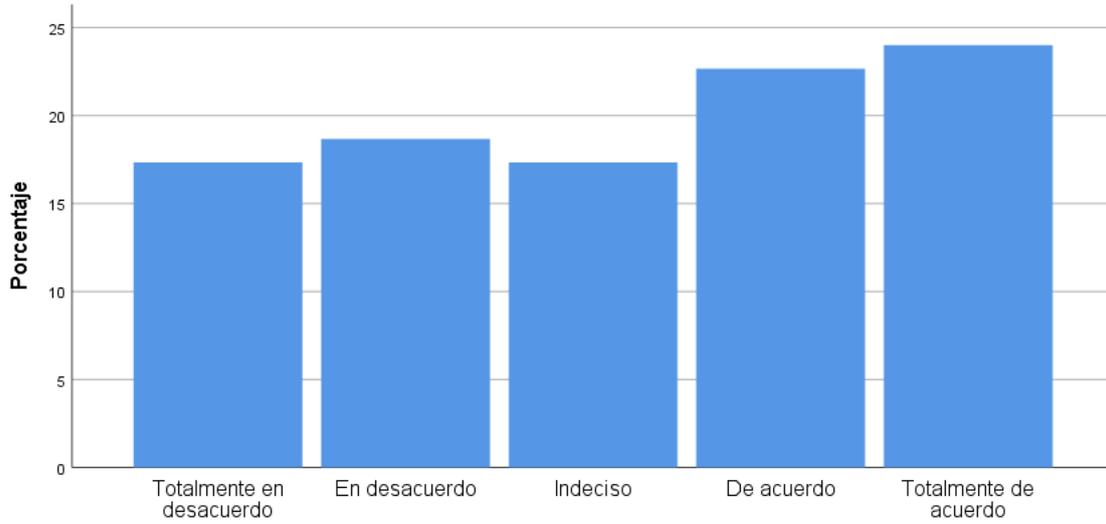
¿En qué medida evalúa el cumplimiento de medidas de seguridad y protocolos de limpieza por parte del personal durante la entrega de alimentos?

¿Cómo califica la actitud del personal encargado durante la entrega de alimentos?



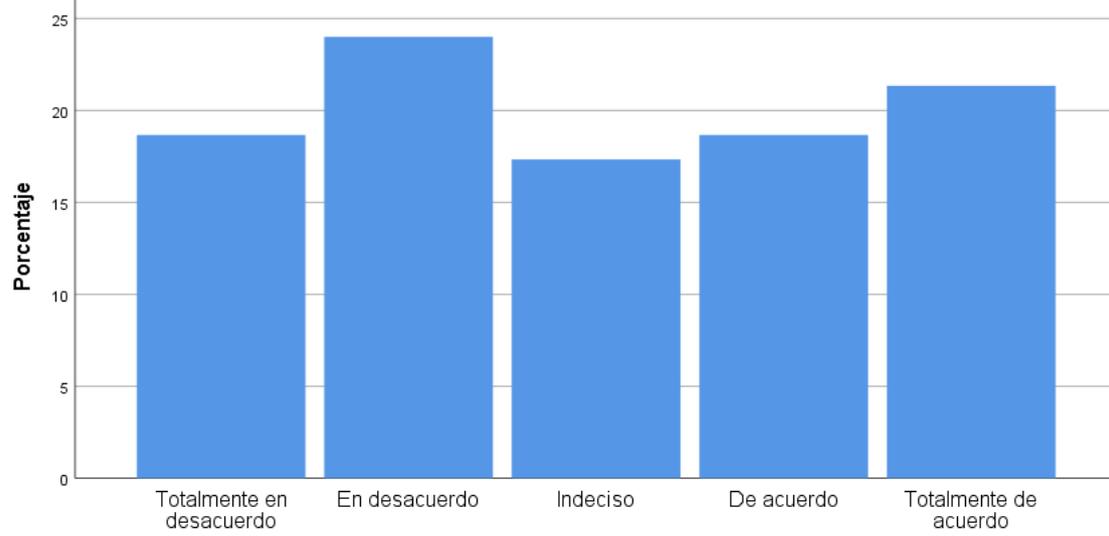
¿Cómo califica la actitud del personal encargado durante la entrega de alimentos?

¿En qué medida percibe el interés del personal hacia los niños para asegurar que reciban alimentos de calidad?



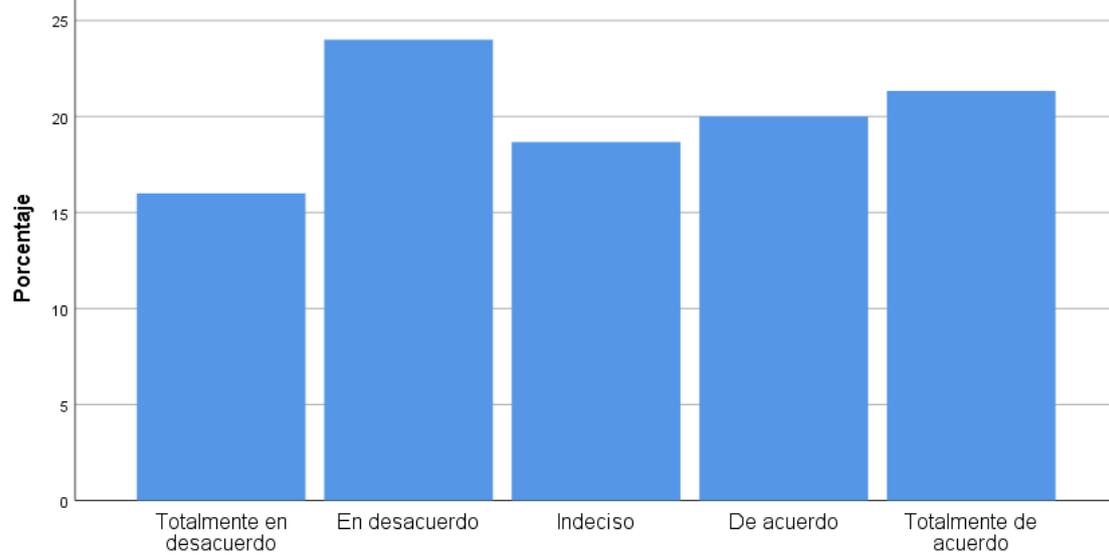
¿En qué medida percibe el interés del personal hacia los niños para asegurar que reciban alimentos de calidad?

¿Qué opinión tiene sobre la información proporcionada relacionada con la entrega o valor de los alimentos?



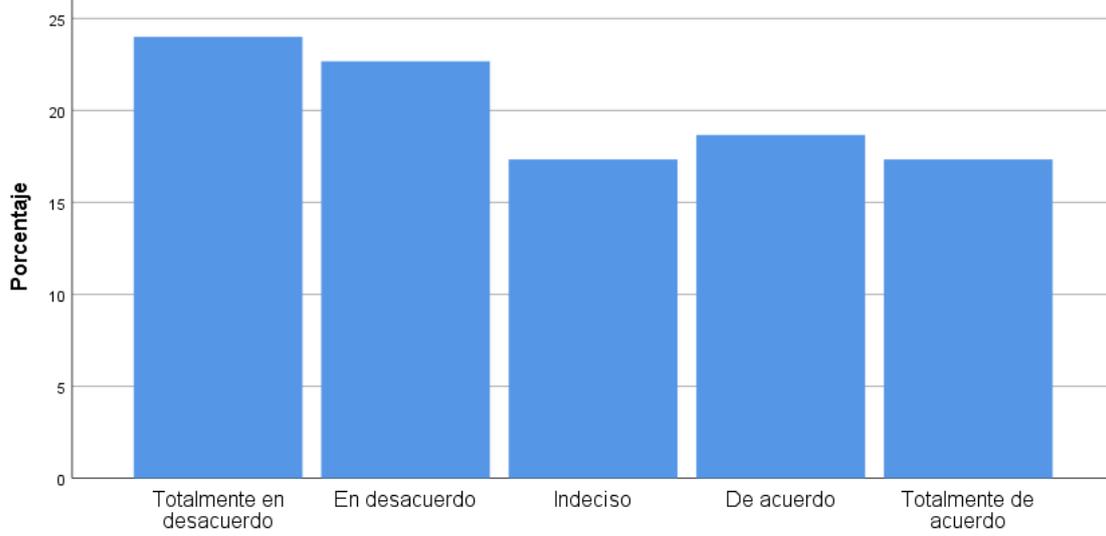
¿Qué opinión tiene sobre la información proporcionada relacionada con la entrega o valor de los alimentos?

¿En qué medida percibe que el personal de atención le brinda un servicio sincero y personalizado?



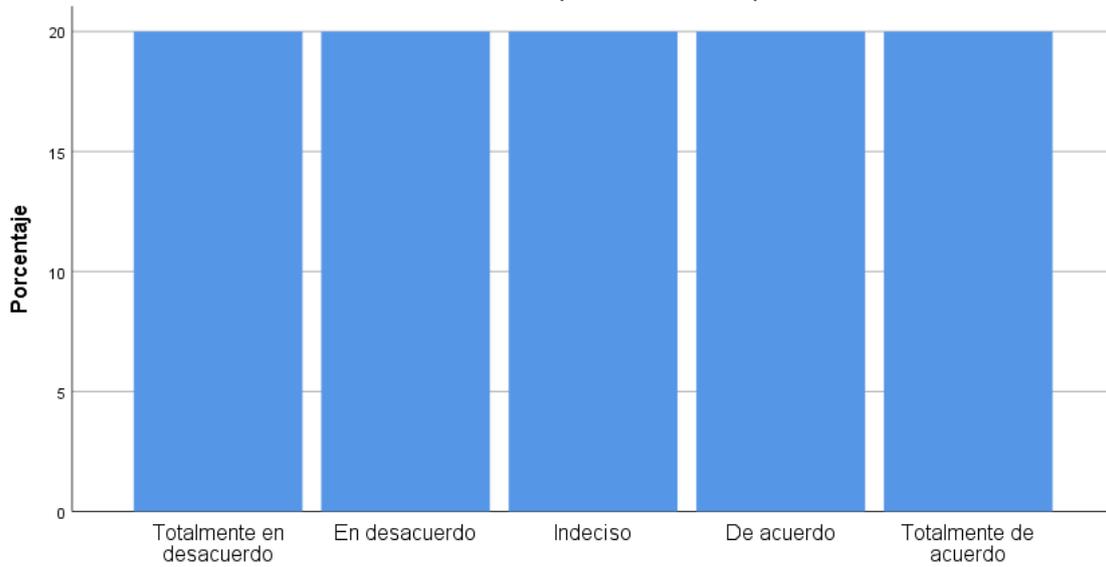
¿En qué medida percibe que el personal de atención le brinda un servicio sincero y personalizado?

Considera que el envase de los productos que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto



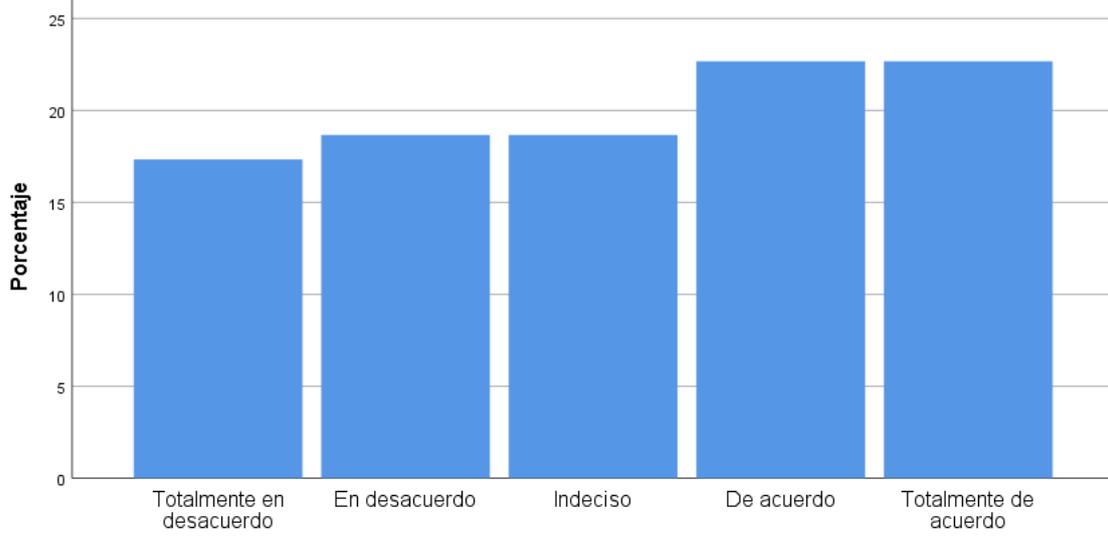
Considera que el envase de los productos que ofrece Qali Warma es apropiado para conservar el producto

El envase le brinda una buena presentación a los productos.



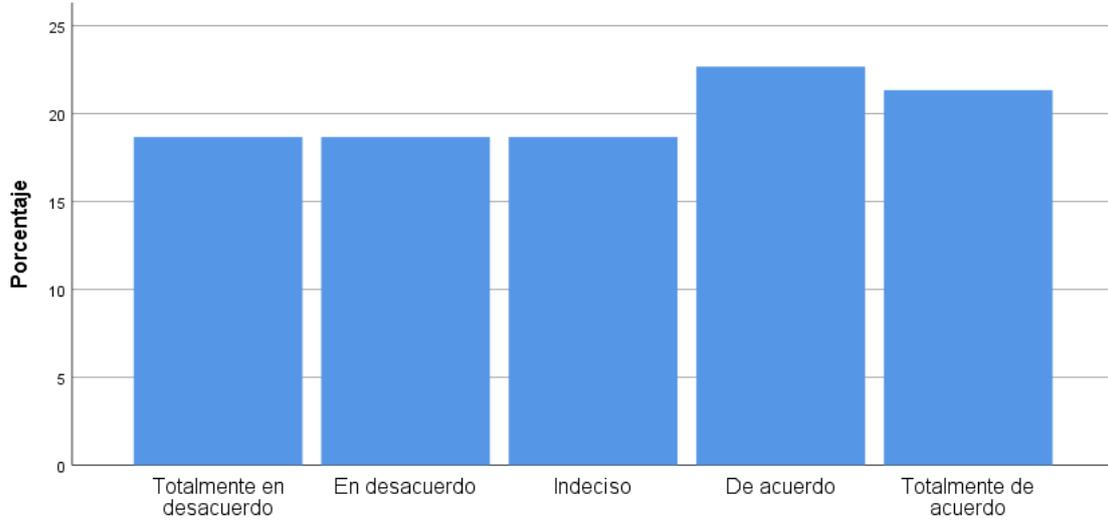
El envase le brinda una buena presentación a los productos.

Los representantes de Qali Warma se hacen presente en la institución con una buena apariencia personal



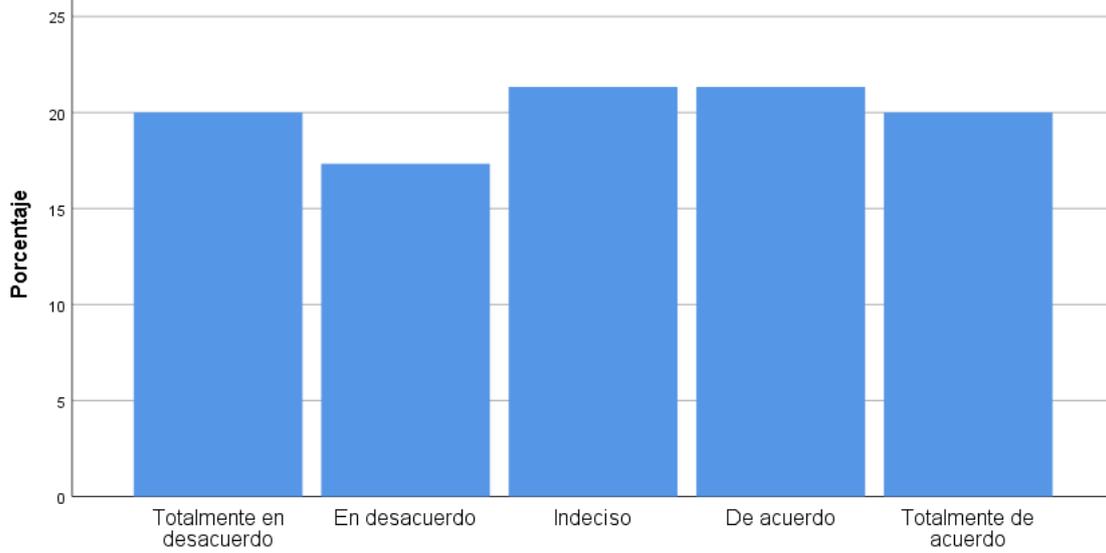
Los representantes de Qali Warma se hacen presente en la institución con una buena apariencia personal

Los representantes de Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución



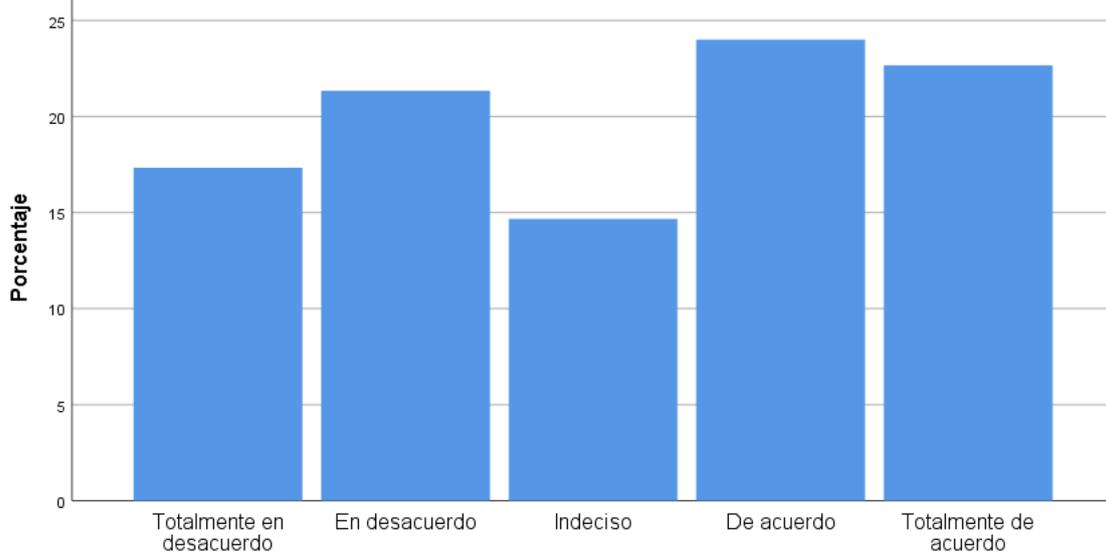
Los representantes de Qali Warma se preocupan por la limpieza y orden al almacenar los productos dentro de la institución

Los representantes de Qali Warma vigilan que cada producto sea entregado a cada niño o niña



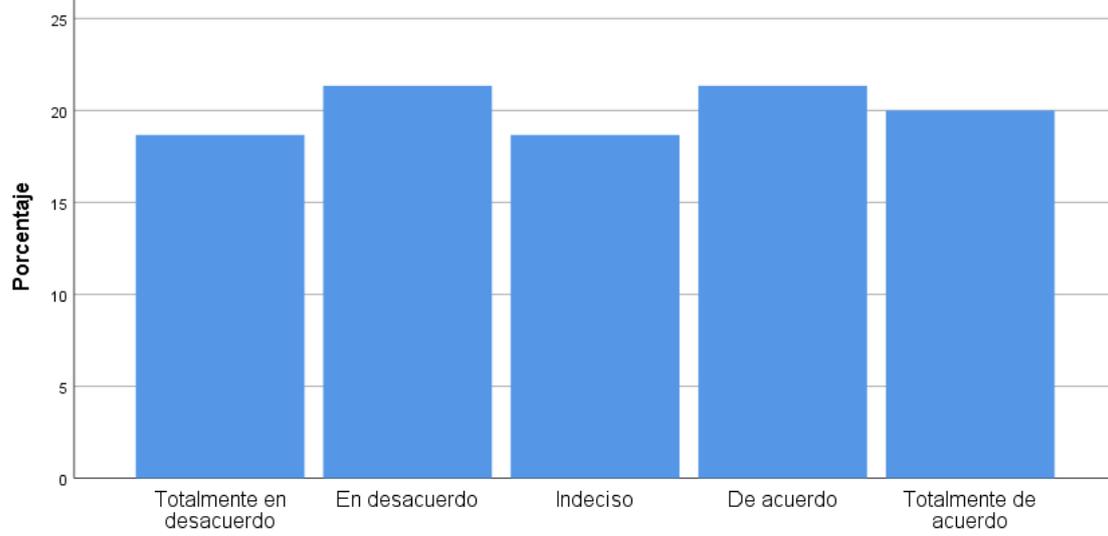
Los representantes de Qali Warma vigilan que cada producto sea entregado a cada niño o niña

Percibe que existe garantía en los productos de Qali Warma.



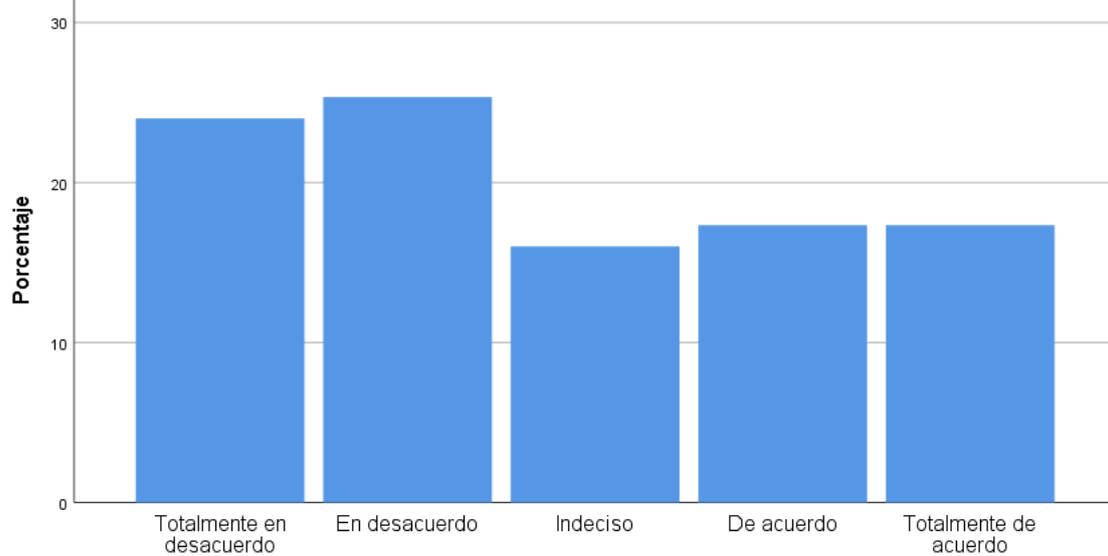
Percibe que existe garantía en los productos de Qali Warma.

Los representantes de Qali Warma realizan visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen

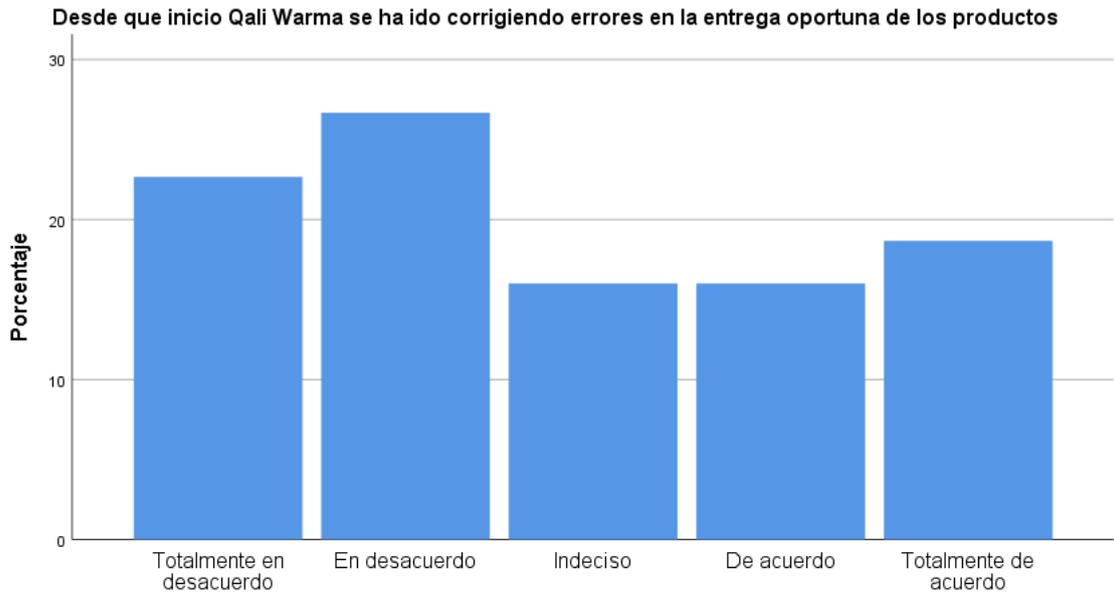


Los representantes de Qali Warma realizan visitas al colegio para prevenir que algunos productos caduquen

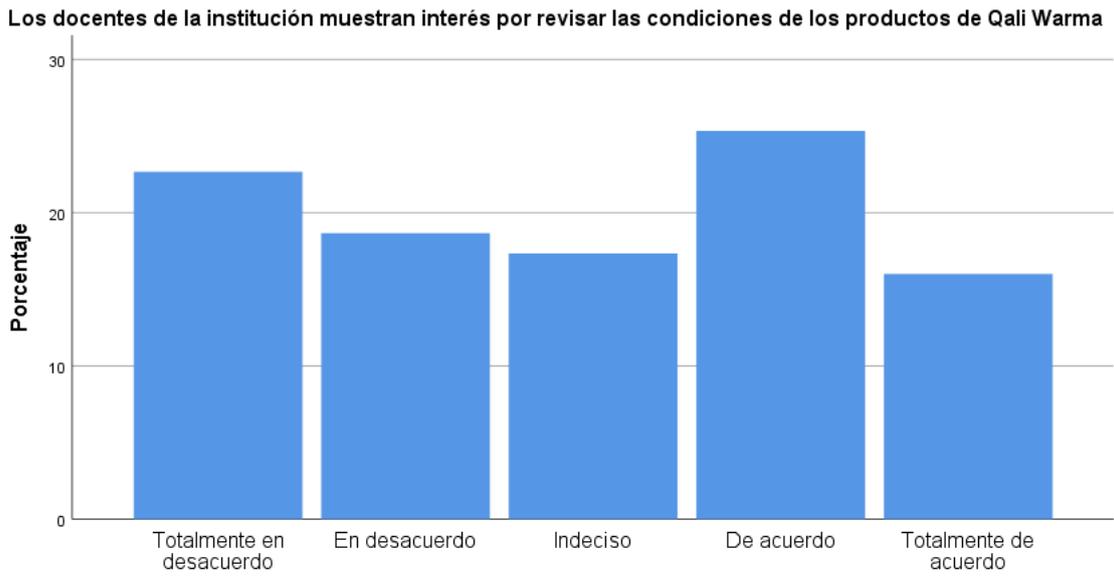
cual es la percepcion del servicio asistencial que ofrece Qali Warma



cual es la percepcion del servicio asistencial que ofrece Qali Warma

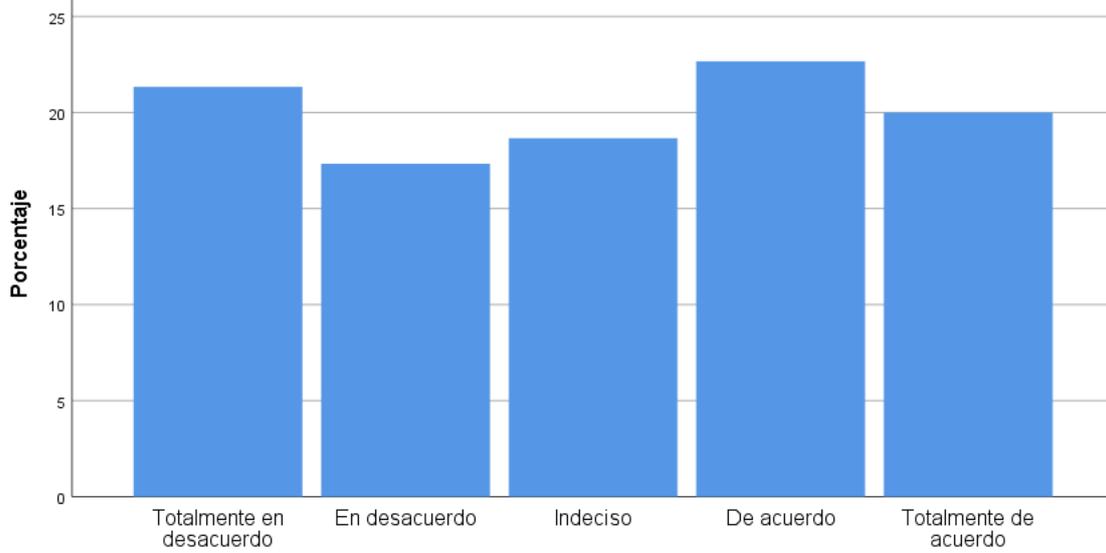


Desde que inicio Qali Warma se ha ido corrigiendo errores en la entrega oportuna de los productos



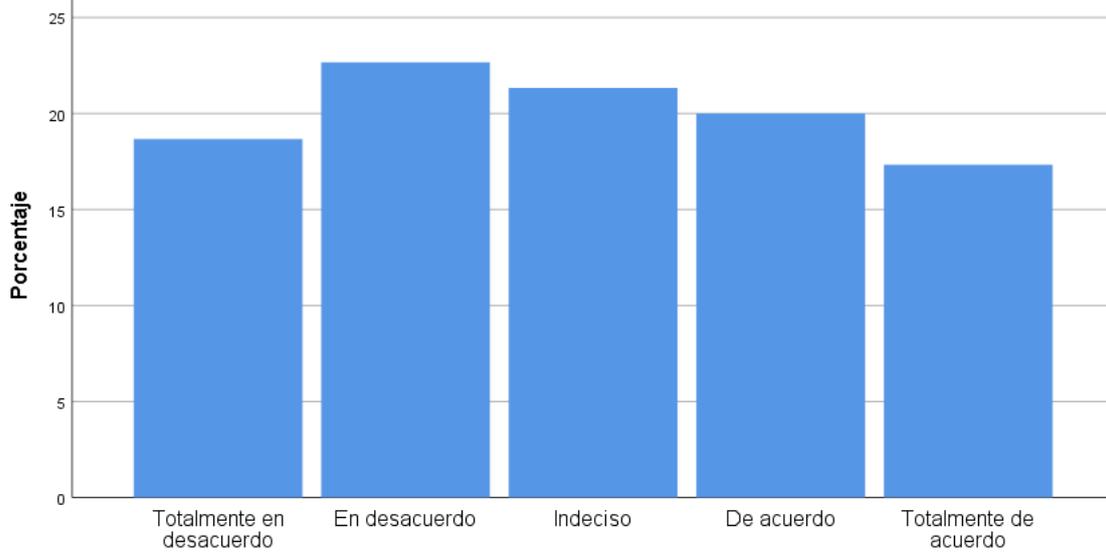
Los docentes de la institución muestran interés por revisar las condiciones de los productos de Qali Warma

Si existe algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúan de inmediato

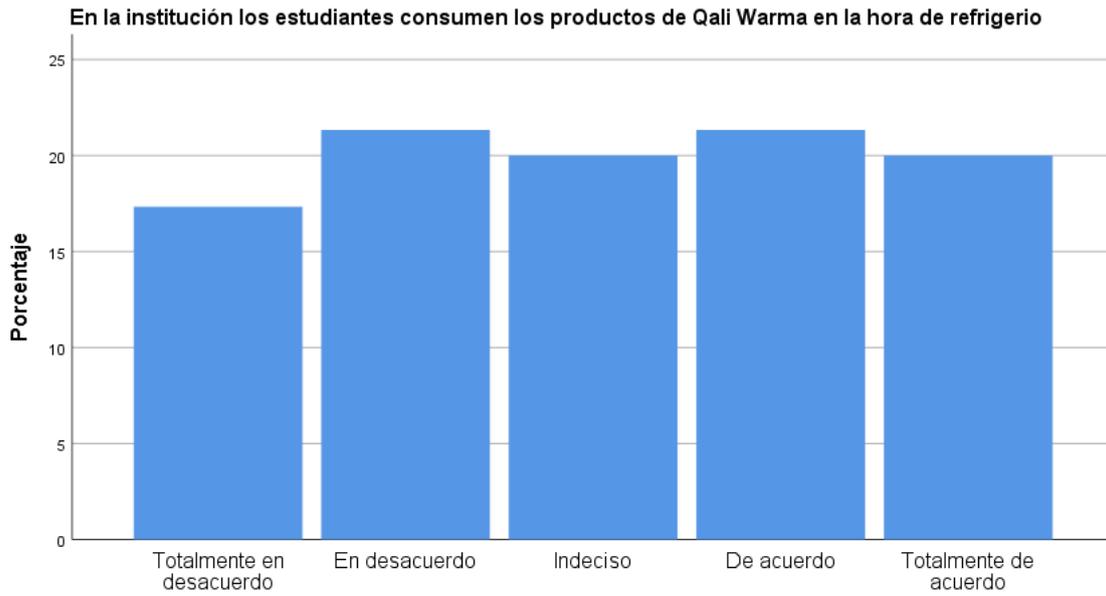


Si existe algún problema con los productos de Qali Warma las autoridades actúan de inmediato

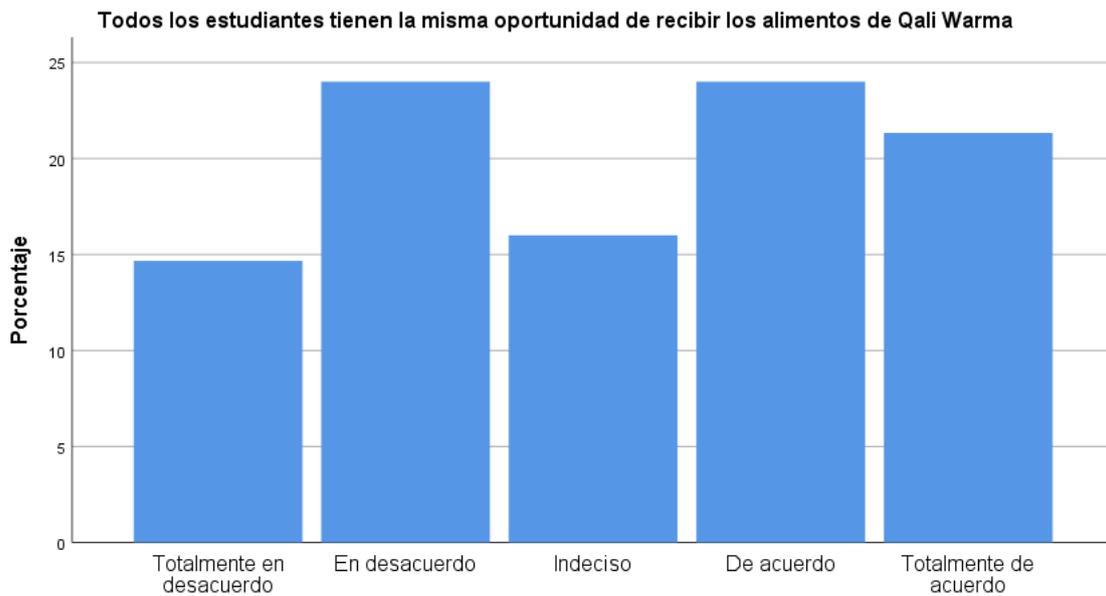
Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes



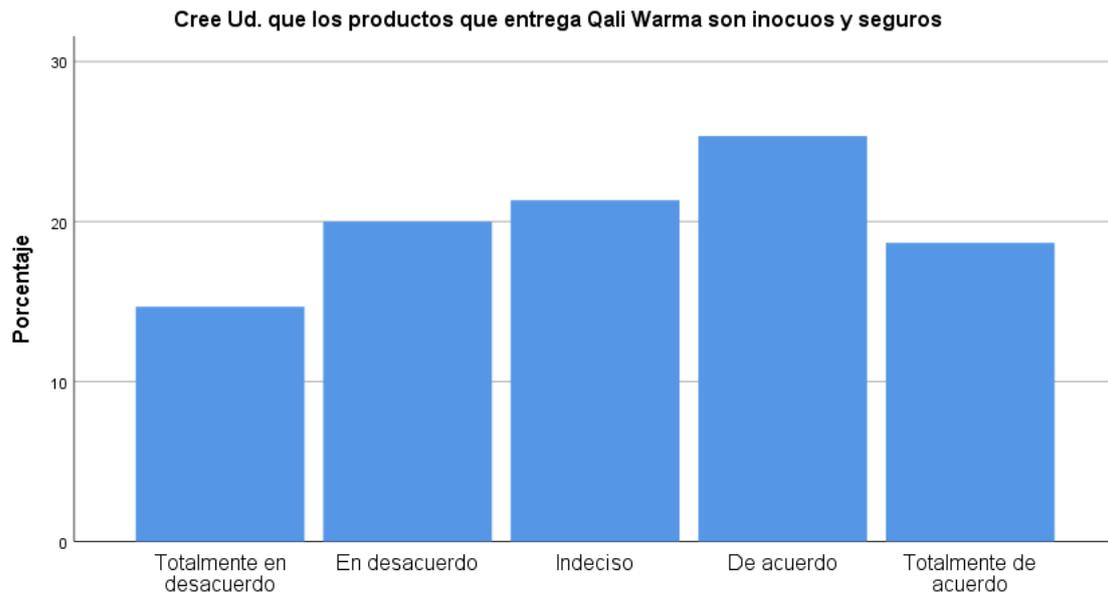
Es muy difícil que los productos caduquen y no se entreguen a oportunamente a los estudiantes



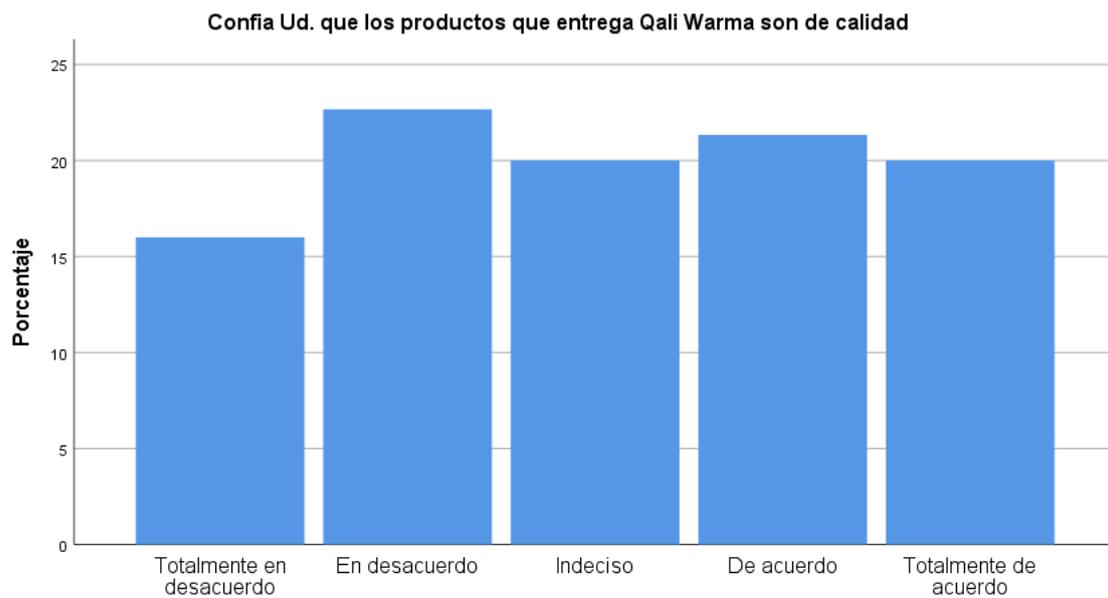
En la institución los estudiantes consumen los productos de Qali Warma en la hora de refrigerio



Todos los estudiantes tienen la misma oportunidad de recibir los alimentos de Qali Warma

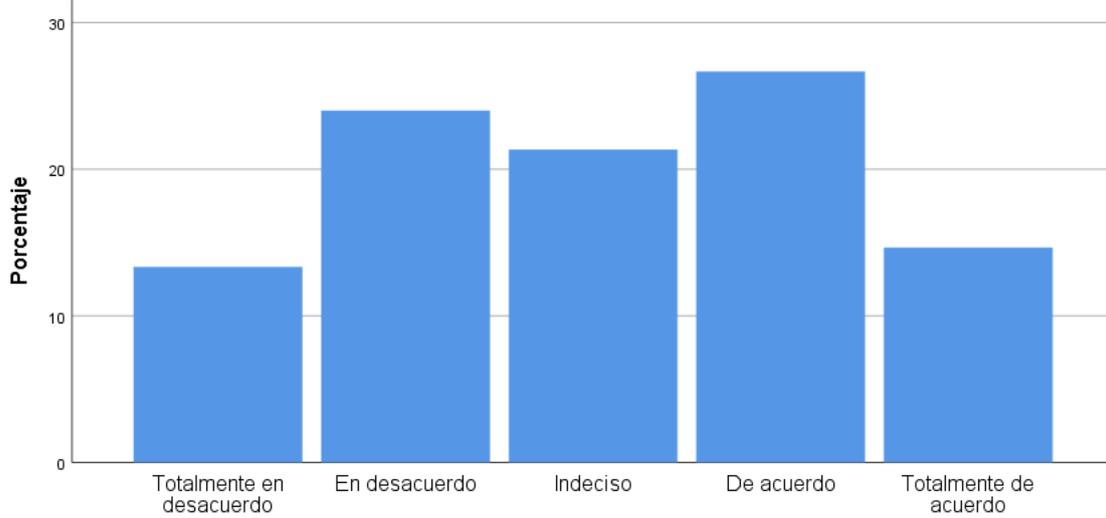


Cree Ud. que los productos que entrega Qali Warma son inocuos y seguros



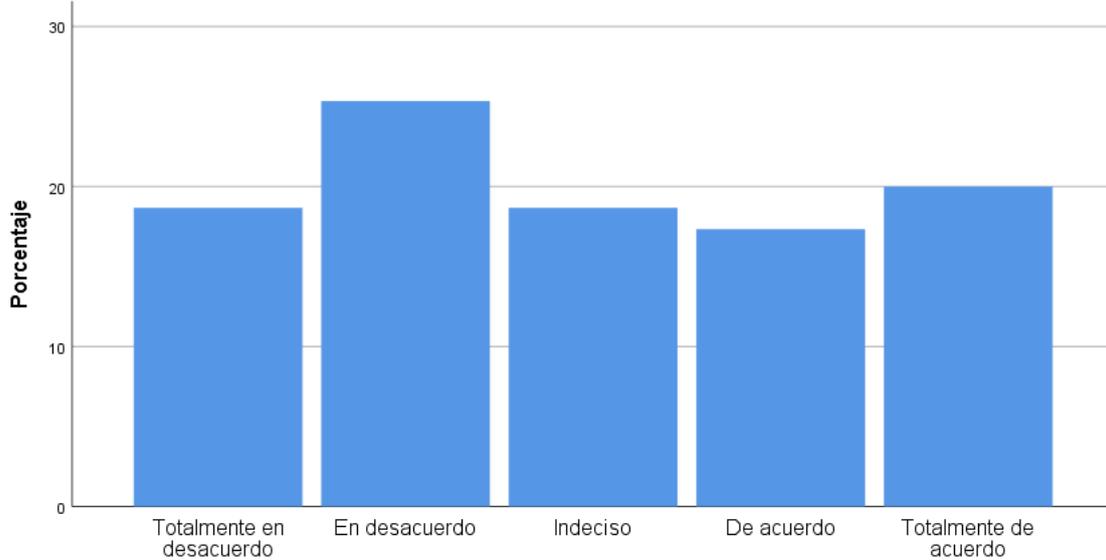
Confía Ud. que los productos que entrega Qali Warma son de calidad

Cree ud. en que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los niños



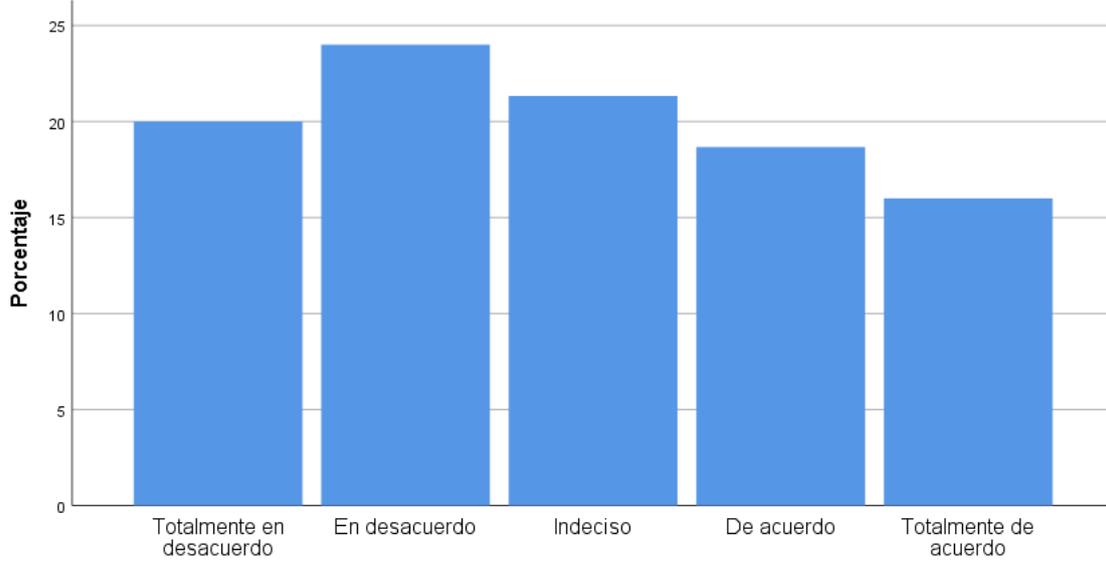
Cree ud. en que los trabajadores de Qali Warma actúen con profesionalismo y no distribuyan productos dañinos para los niños

Se demuestra cortesía por parte de quienes distribuyen los alimentos a los estudiantes.



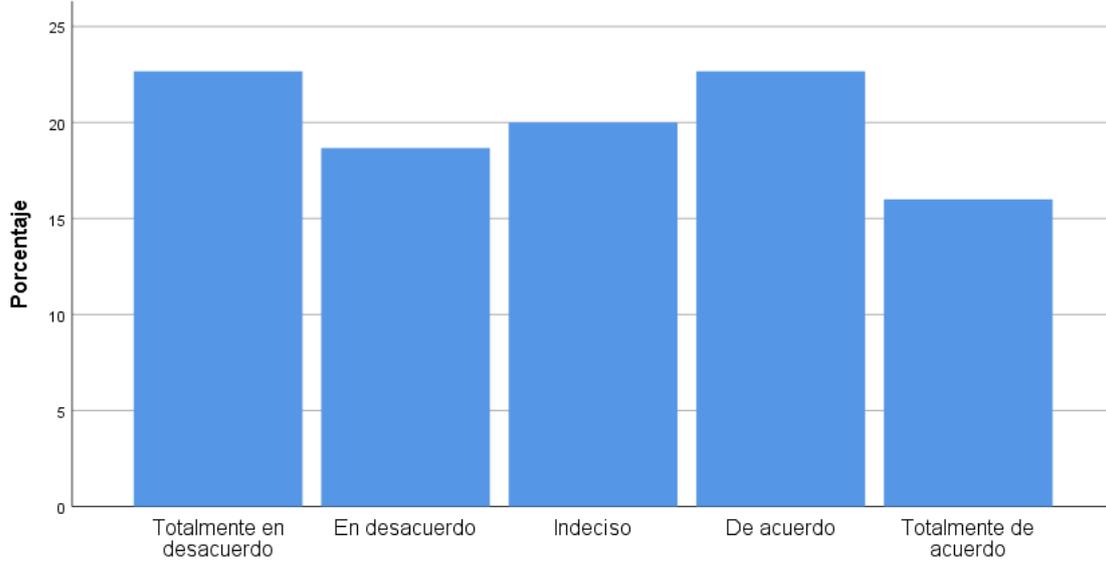
Se demuestra cortesía por parte de quienes distribuyen los alimentos a los estudiantes.

Cada niño o niña es atendido por su docente a la hora de recibir los alimentos.



Cada niño o niña es atendido por su docente a la hora de recibir los alimentos.

Existen estudiantes que son sancionados por negarse a consumir algún alimento.



Existen estudiantes que son sancionados por negarse a consumir algún alimento.

Apéndice G. Prueba de normalidad

Resumen de procesamiento de casos

| | Casos | | | | | |
|------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Calidad de servicio | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Elementos tangibles | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Fiabilidad | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Capacidad de respuesta | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Seguridad | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Empatía | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Expectativa | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Elementos tangibles | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Fiabilidad | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Capacidad de respuesta | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Seguridad | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Empatía | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Percepción | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Elementos tangibles | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Fiabilidad | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Capacidad de respuesta | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Seguridad | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |
| Empatía | 75 | 100,0% | 0 | 0,0% | 75 | 100,0% |

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de servicio | ,108 | 75 | ,030 | ,938 | 75 | ,001 |
| Elementos tangibles | ,104 | 75 | ,043 | ,941 | 75 | ,002 |
| Fiabilidad | ,107 | 75 | ,032 | ,942 | 75 | ,002 |
| Capacidad de respuesta | ,134 | 75 | ,002 | ,927 | 75 | ,000 |
| Seguridad | ,114 | 75 | ,016 | ,939 | 75 | ,001 |
| Empatía | ,119 | 75 | ,010 | ,938 | 75 | ,001 |
| Expectativa | ,100 | 75 | ,059 | ,938 | 75 | ,001 |
| Elementos tangibles | ,124 | 75 | ,006 | ,939 | 75 | ,001 |
| Fiabilidad | ,119 | 75 | ,010 | ,941 | 75 | ,002 |
| Capacidad de respuesta | ,118 | 75 | ,012 | ,937 | 75 | ,001 |

| | | | | | | |
|------------------------|------|----|-------|------|----|------|
| Seguridad | ,112 | 75 | ,020 | ,942 | 75 | ,002 |
| Empatía | ,130 | 75 | ,003 | ,935 | 75 | ,001 |
| Percepción | ,084 | 75 | ,200* | ,940 | 75 | ,002 |
| Elementos tangibles | ,109 | 75 | ,027 | ,941 | 75 | ,002 |
| Fiabilidad | ,099 | 75 | ,067 | ,943 | 75 | ,002 |
| Capacidad de respuesta | ,110 | 75 | ,026 | ,942 | 75 | ,002 |
| Seguridad | ,121 | 75 | ,008 | ,935 | 75 | ,001 |
| Empatía | ,134 | 75 | ,002 | ,937 | 75 | ,001 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

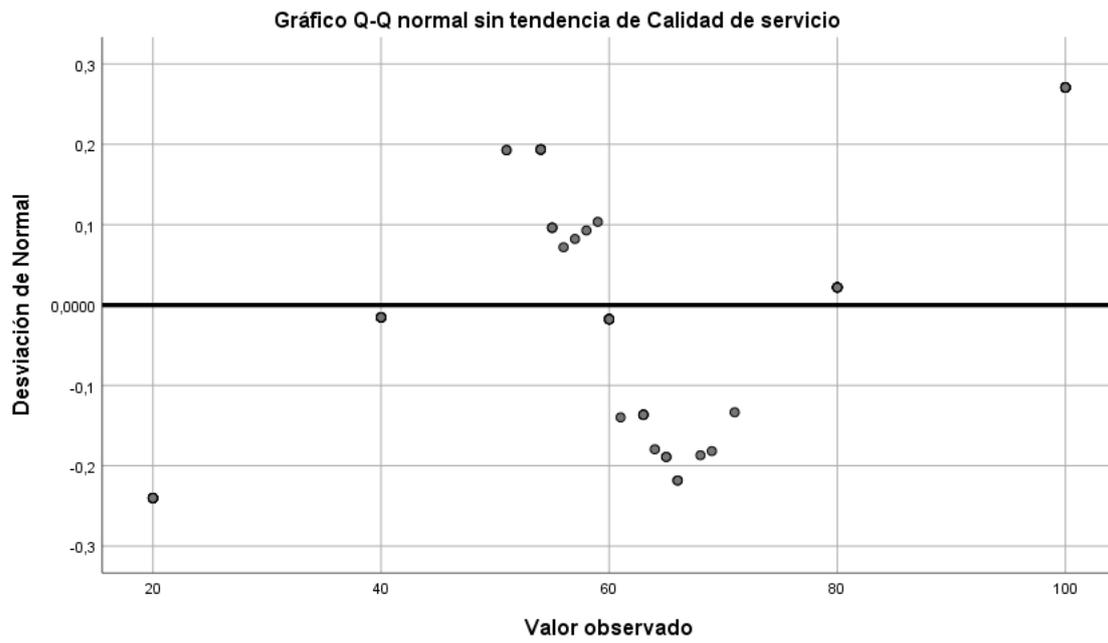
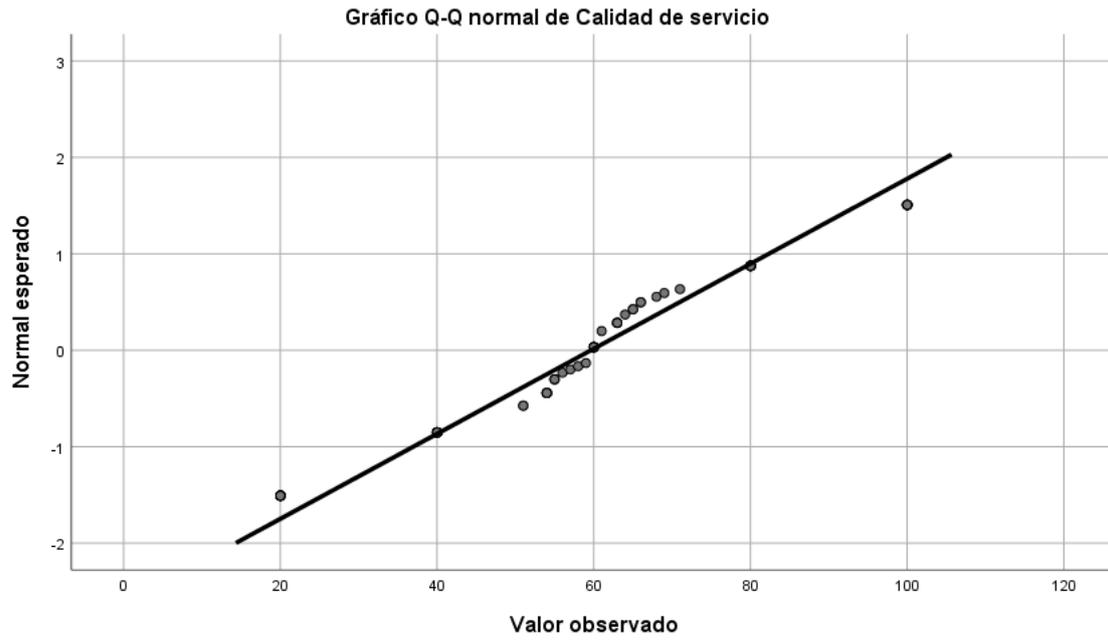
a. Corrección de significación de Lilliefors

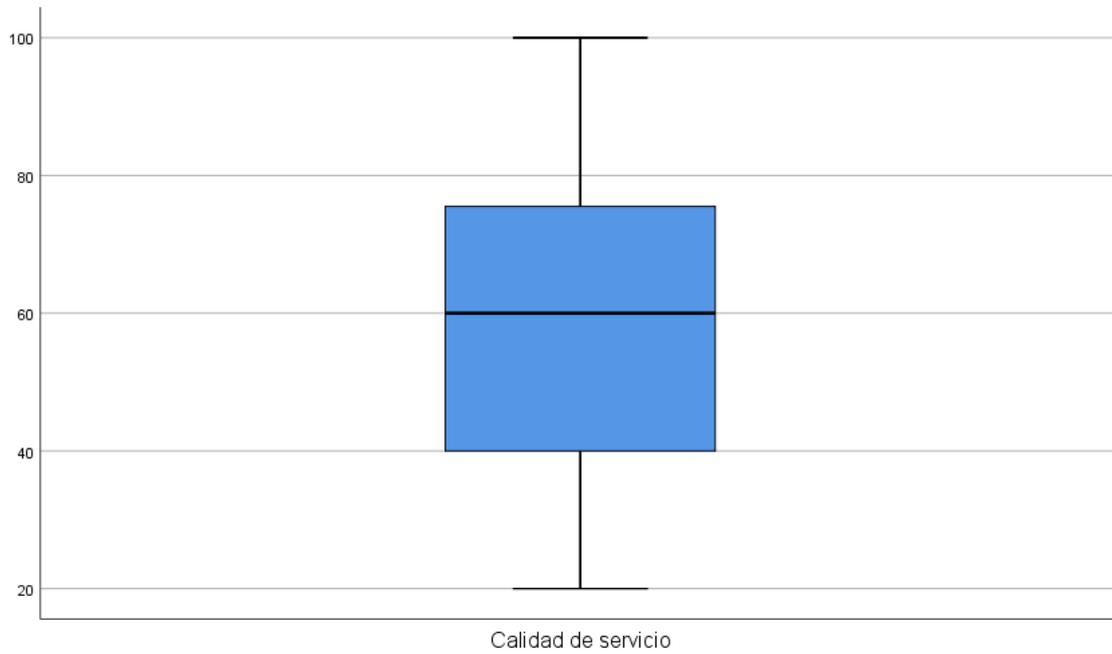
Calidad de servicio

Calidad de servicio Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & | Hoja |
|------------|--------|-----------------------|
| 9.00 | 2 . | 000000000 |
| .00 | 3 . | |
| 11.00 | 4 . | 00000000000 |
| 14.00 | 5 . | 11444445556789 |
| 21.00 | 6 . | 000000000133334556689 |
| 1.00 | 7 . | 1 |
| 10.00 | 8 . | 0000000000 |
| .00 | 9 . | |
| 9.00 | 10 . | 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
Cada hoja: 1 caso(s)



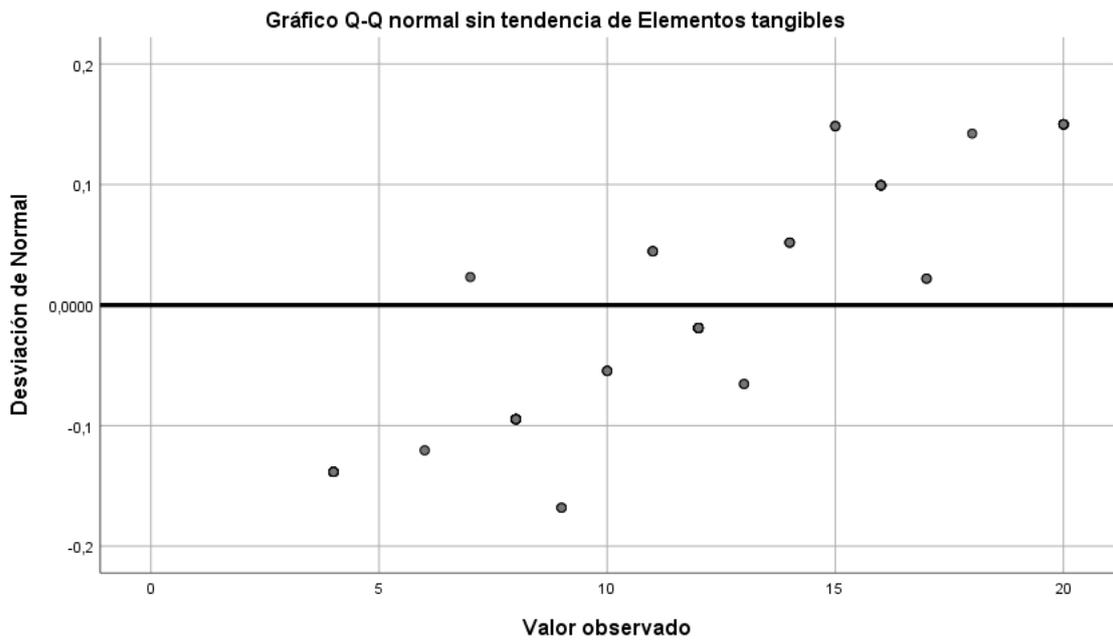
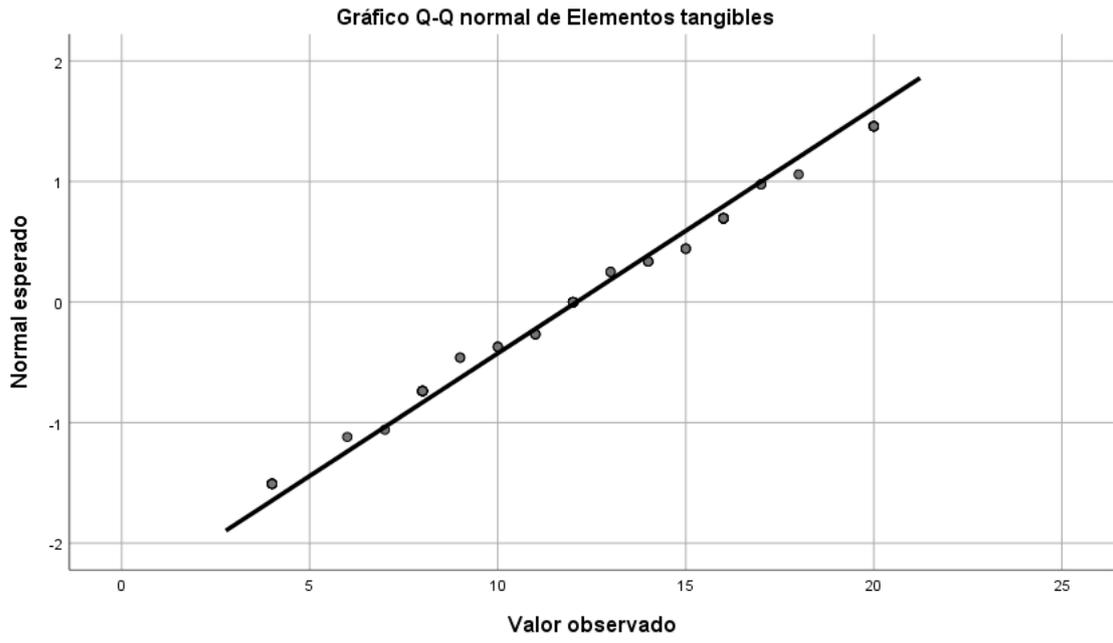


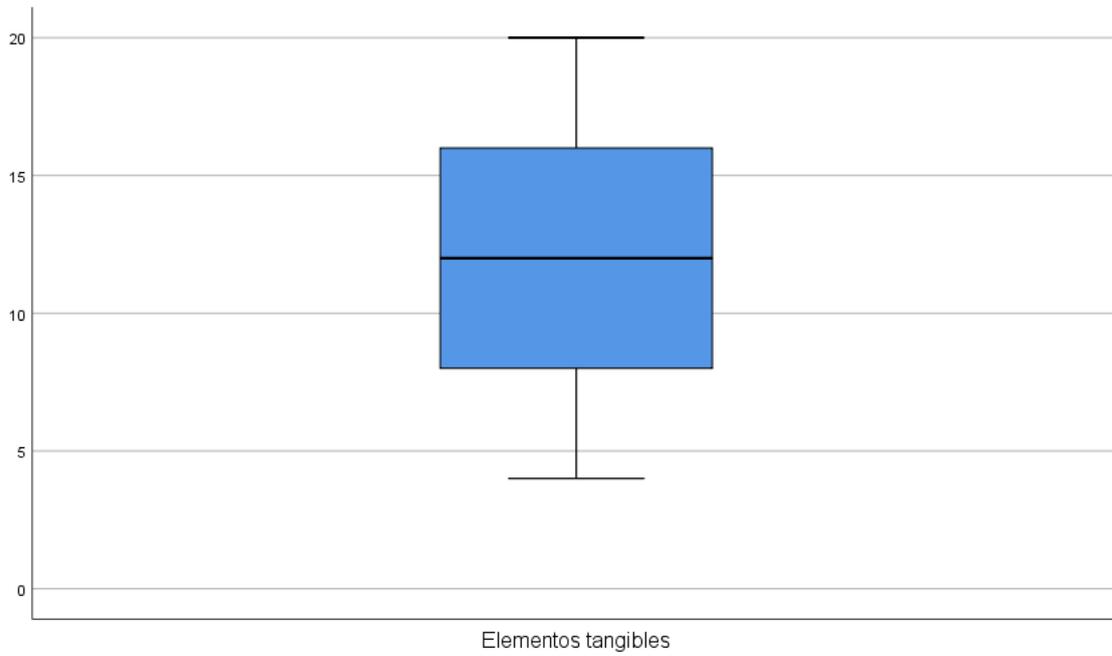
Elementos tangibles

Elementos tangibles Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & Hoja |
|------------|-------------------------------|
| 9.00 | 0 . 4444444444 |
| 16.00 | 0 . 67888888888888899 |
| 24.00 | 1 . 0001112222222222222233444 |
| 16.00 | 1 . 555666666666666778 |
| 10.00 | 2 . 0000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



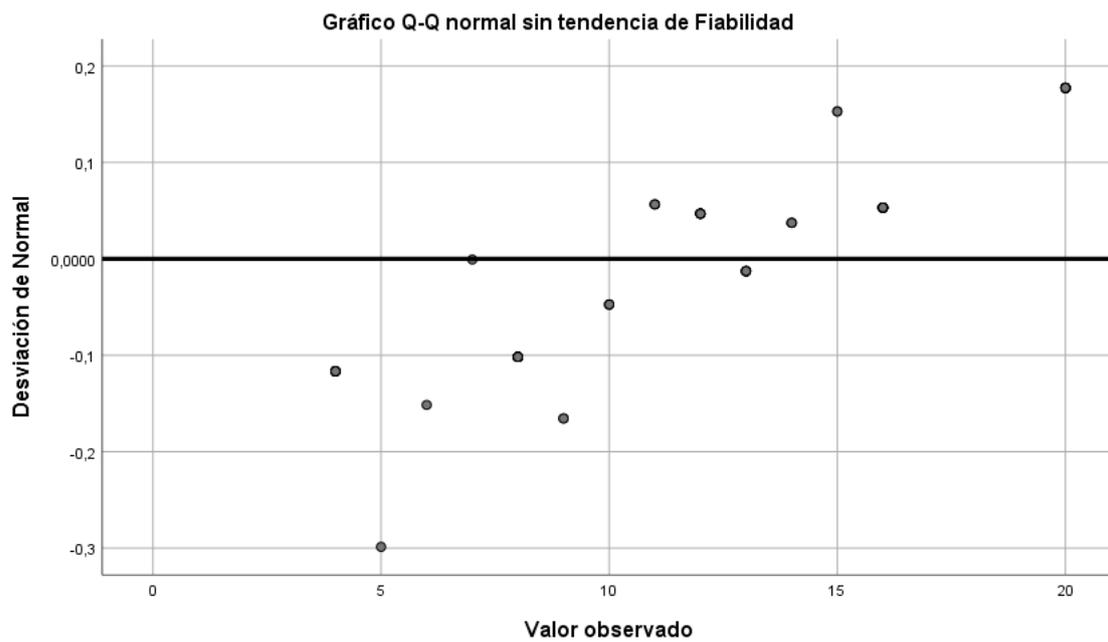
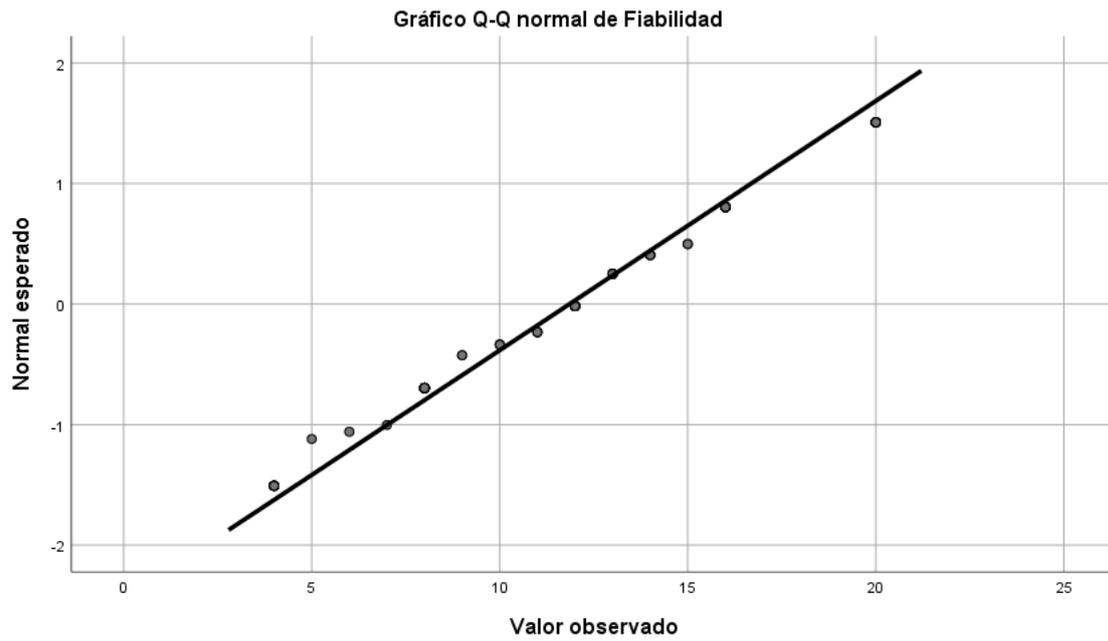


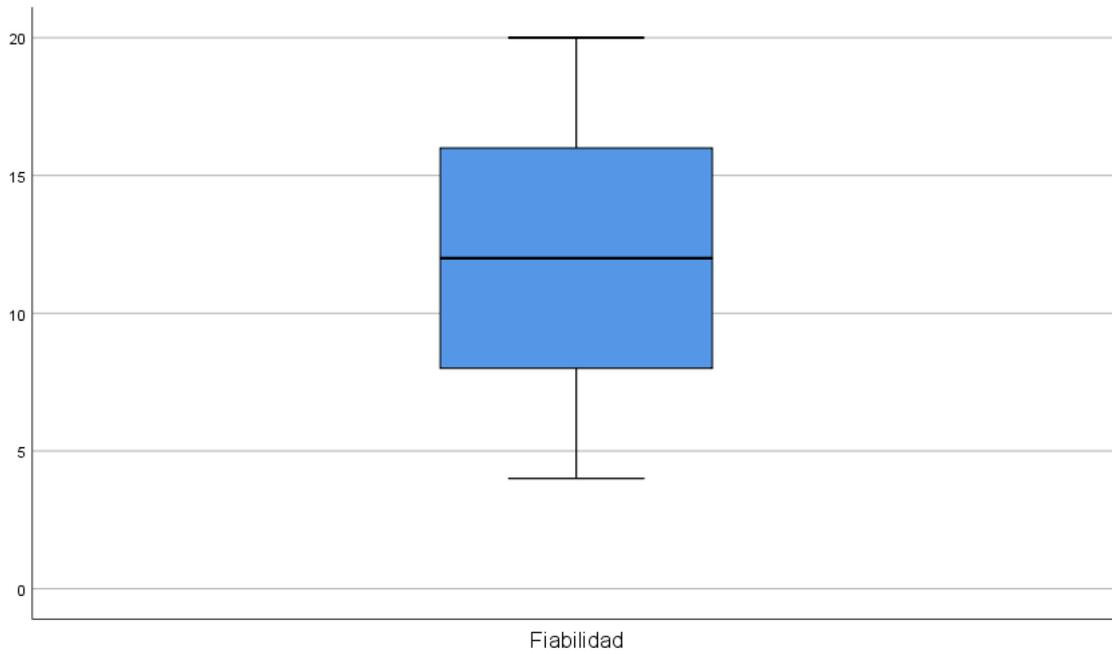
Fiabilidad

Fiabilidad Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & Hoja |
|------------|-------------------------------|
| 9.00 | 0 . 4444444444 |
| 17.00 | 0 . 567888888888888899 |
| 25.00 | 1 . 0001112222222222333333444 |
| 15.00 | 1 . 5566666666666666 |
| 9.00 | 2 . 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



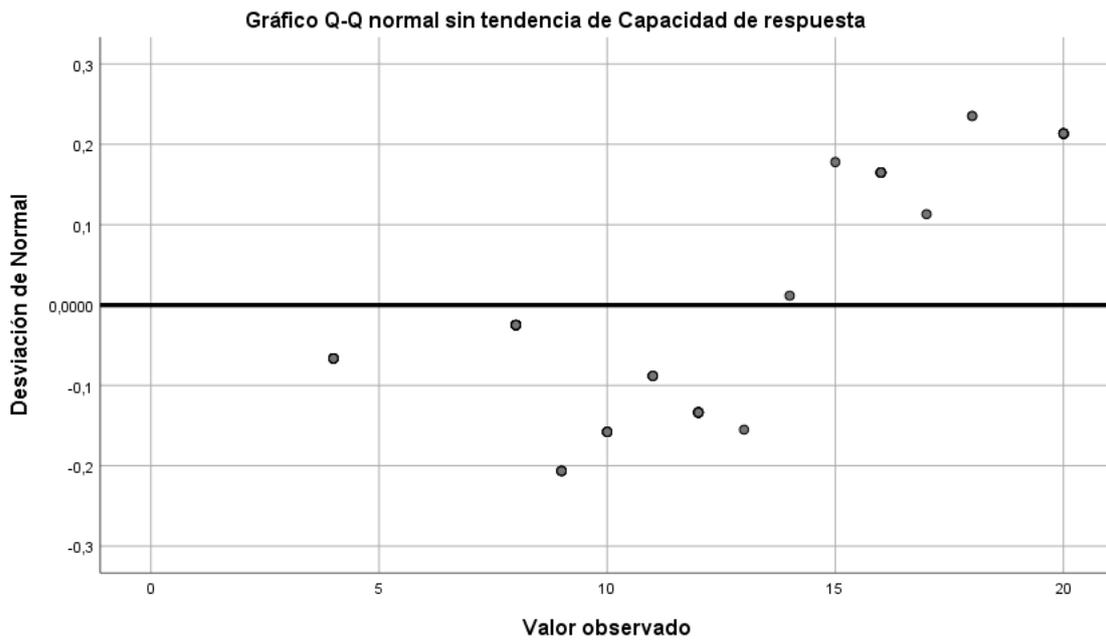
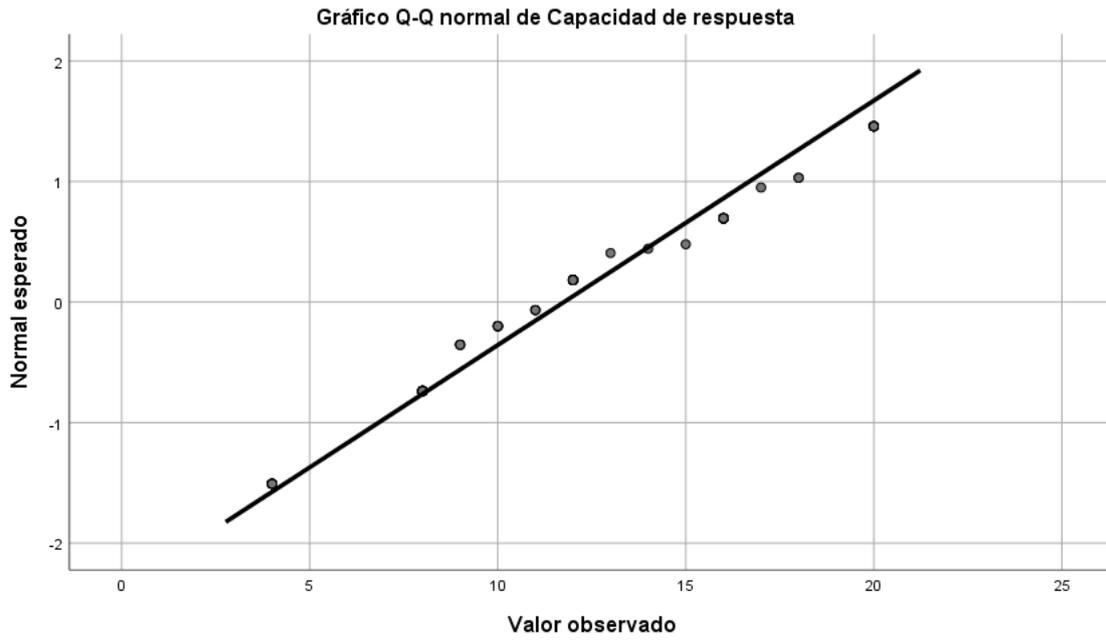


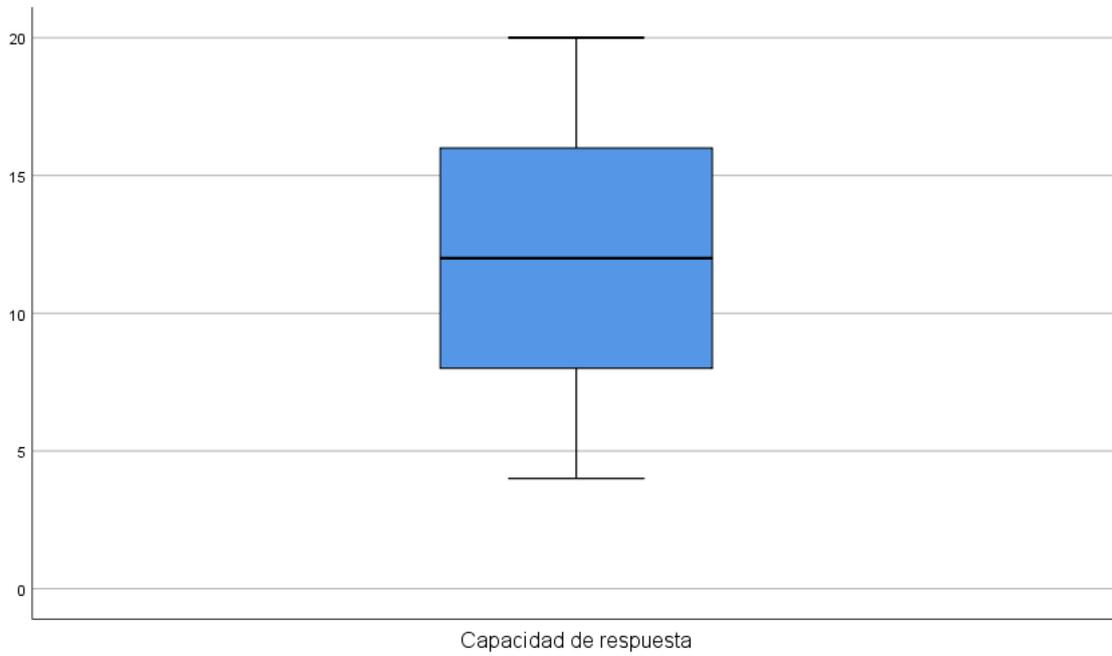
Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & | Hoja |
|------------|--------|------------------------|
| 9.00 | 0 . | 4444444444 |
| 20.00 | 0 . | 88888888888888889999 |
| 22.00 | 1 . | 0000011122222222222234 |
| 14.00 | 1 . | 566666666666788 |
| 10.00 | 2 . | 0000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



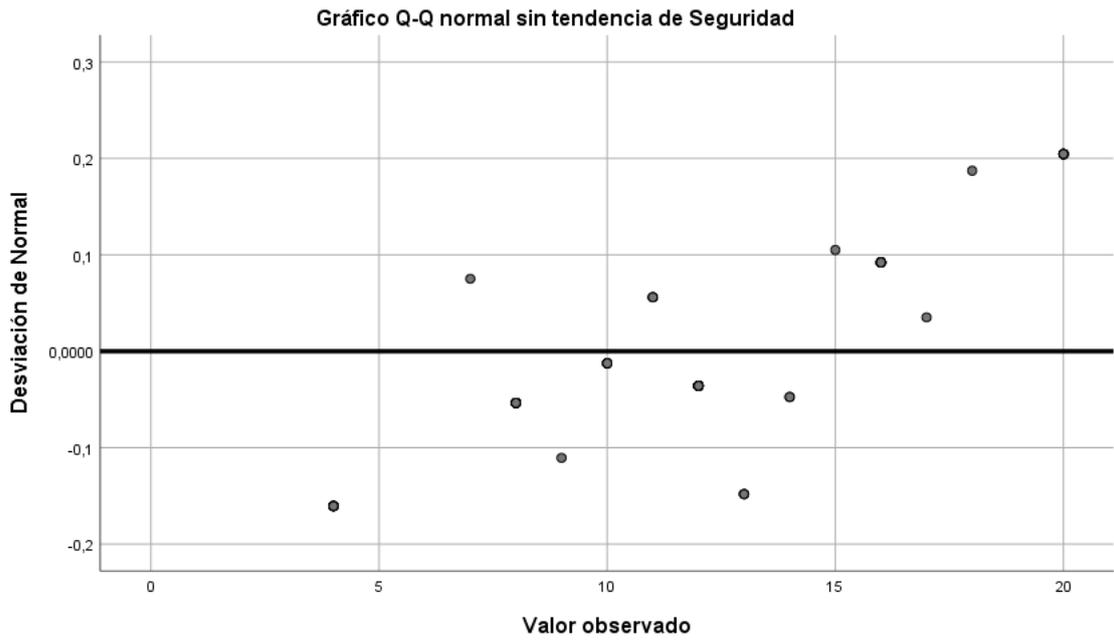
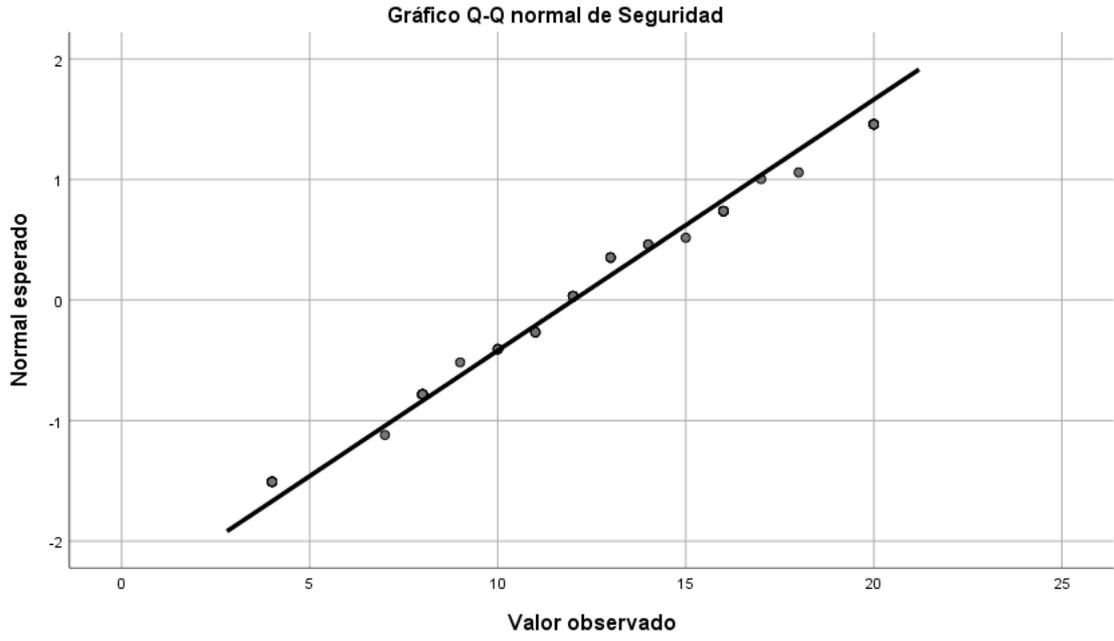


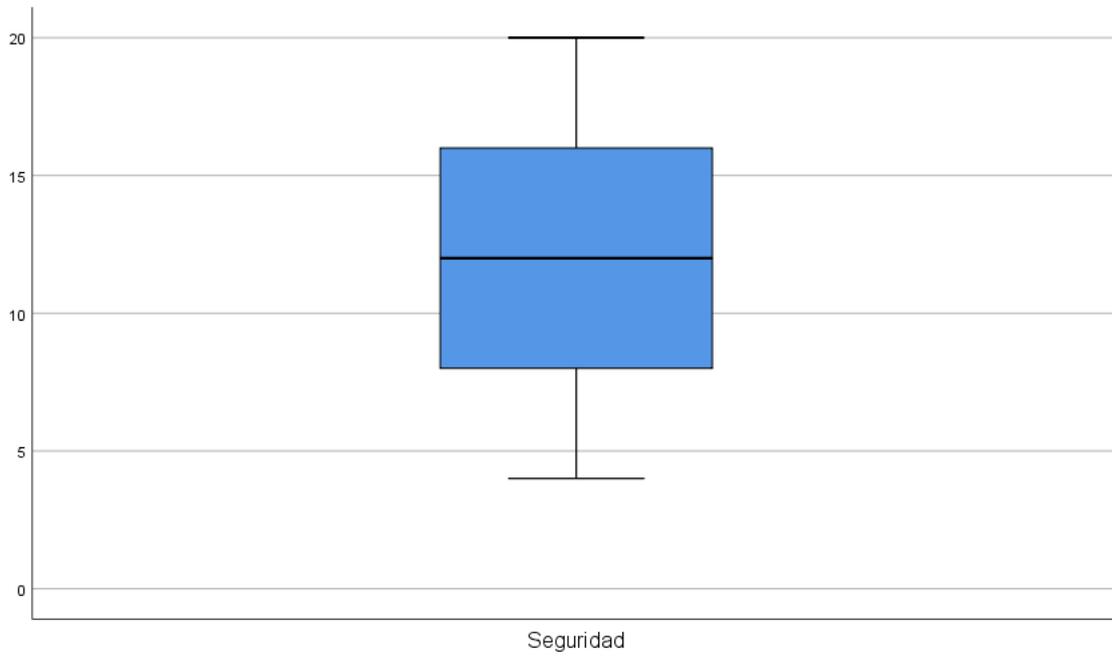
Seguridad

Seguridad Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & | Hoja |
|------------|--------|------------------------------------|
| 9.00 | 0 . | 4444444444 |
| 14.00 | 0 . | 78888888888889 |
| 29.00 | 1 . | 0000011122222222222222222222333344 |
| 13.00 | 1 . | 566666666666678 |
| 10.00 | 2 . | 0000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



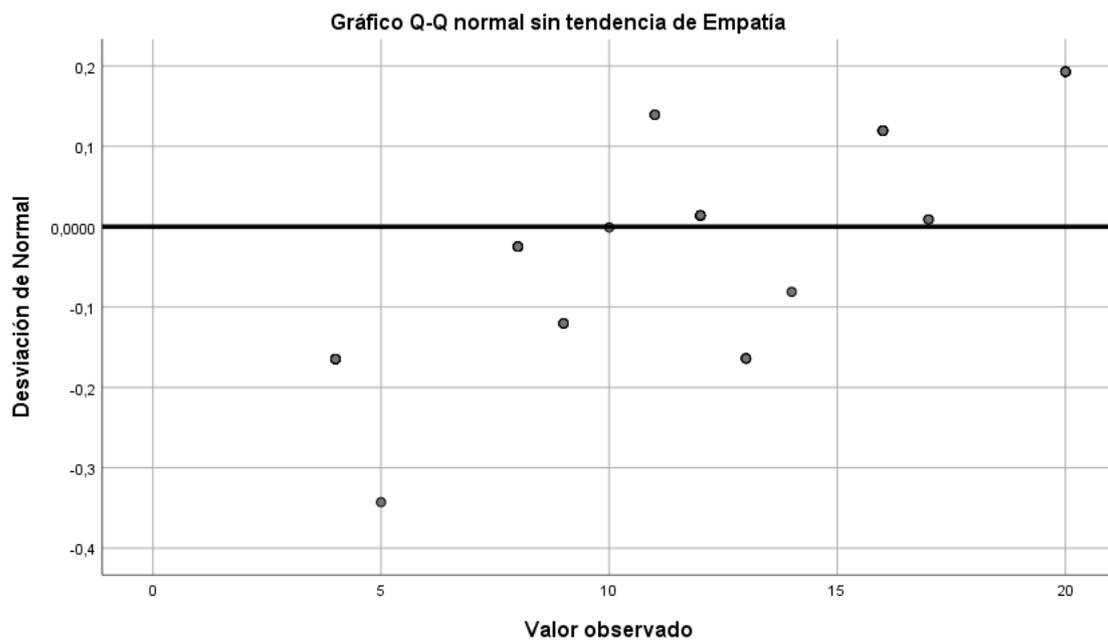
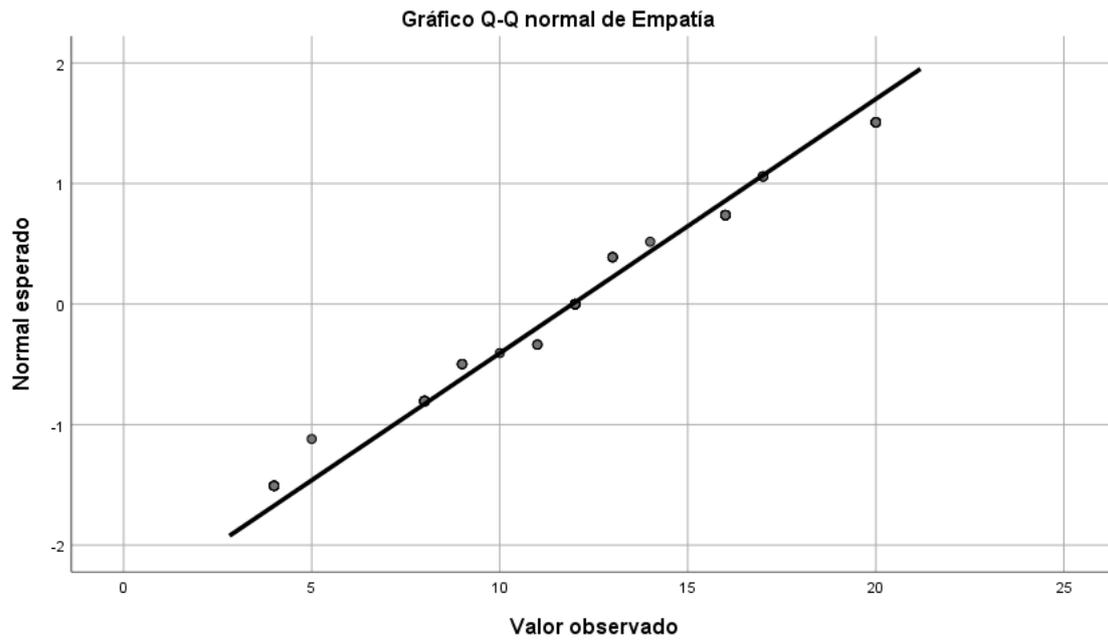


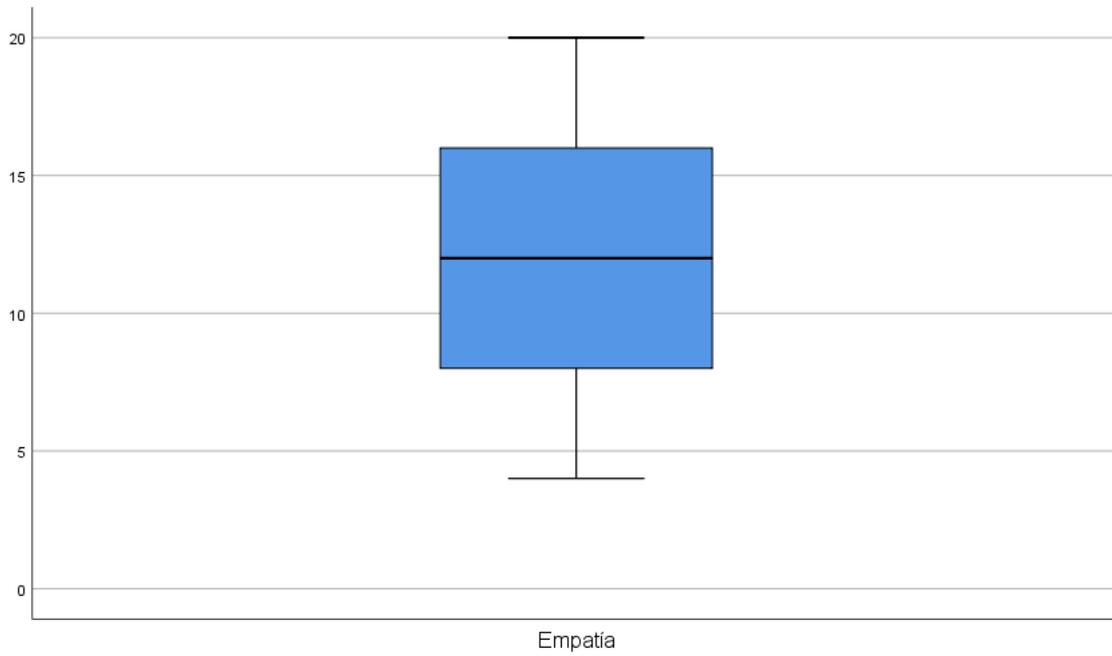
Empatía

Empatía Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & | Hoja |
|------------|--------|-------------------------------------|
| 9.00 | 0 . | 4444444444 |
| 16.00 | 0 . | 5888888888889999 |
| 28.00 | 1 . | 01112222222222222222222222223333334 |
| 13.00 | 1 . | 66666666666777 |
| 9.00 | 2 . | 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



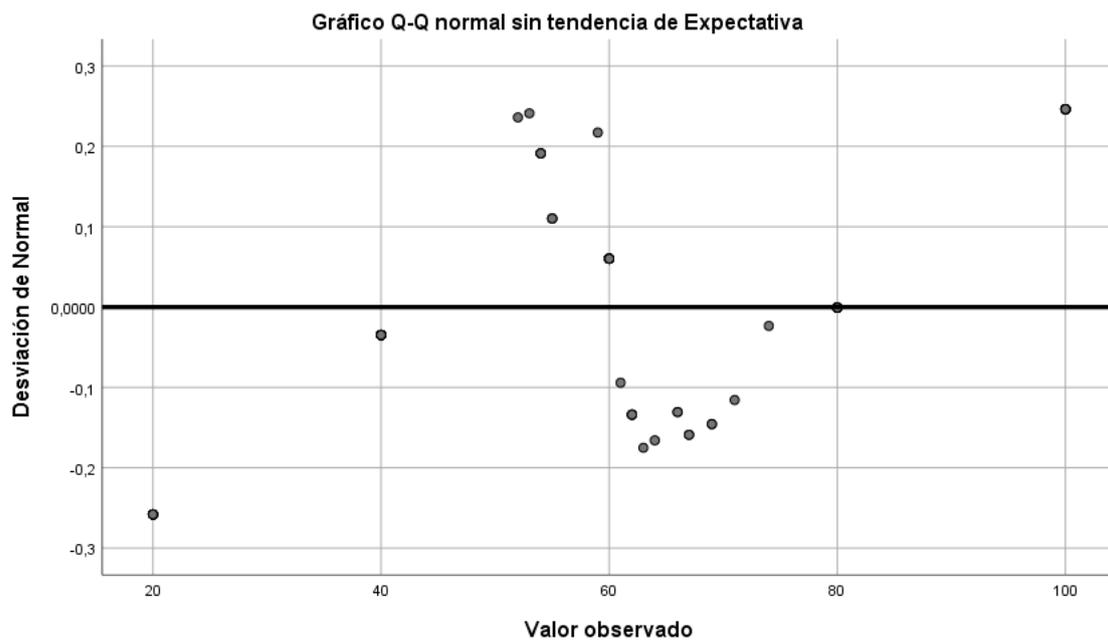
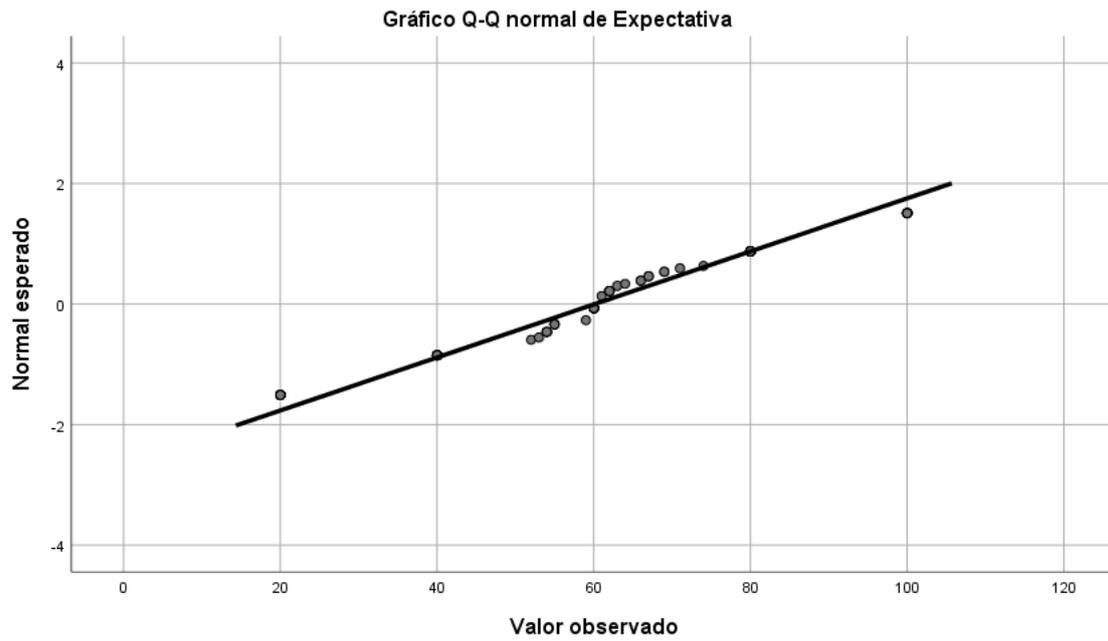


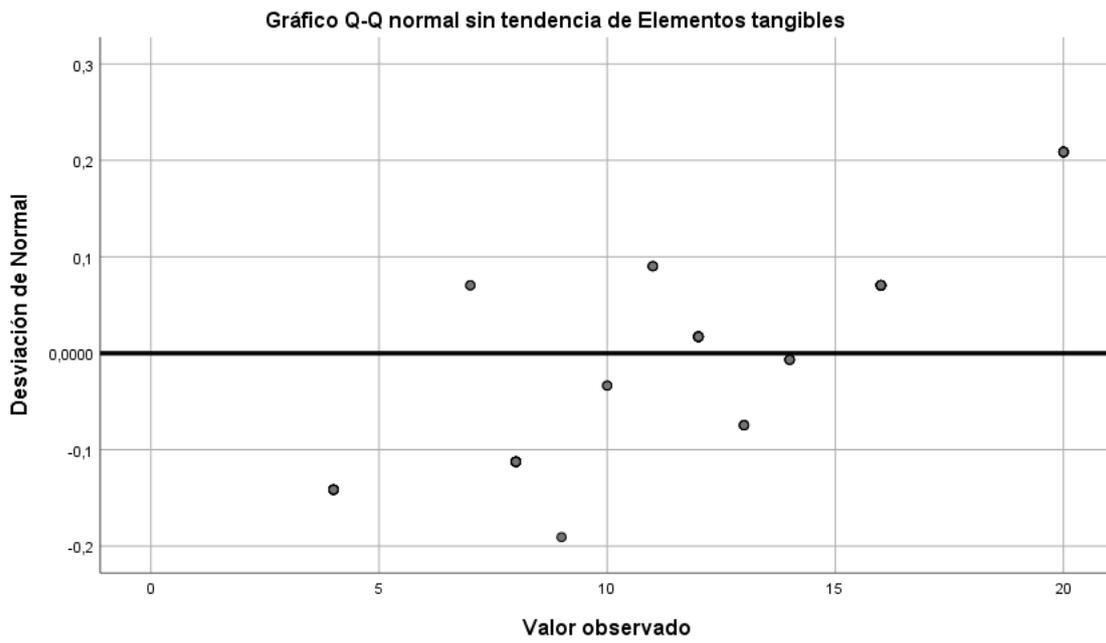
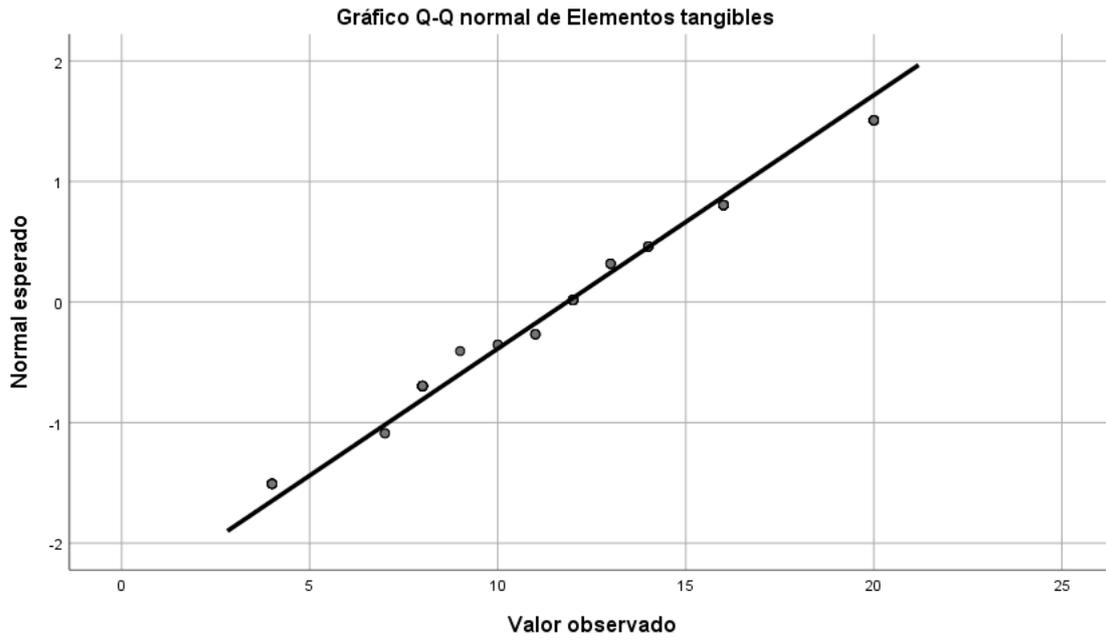
Expectativa

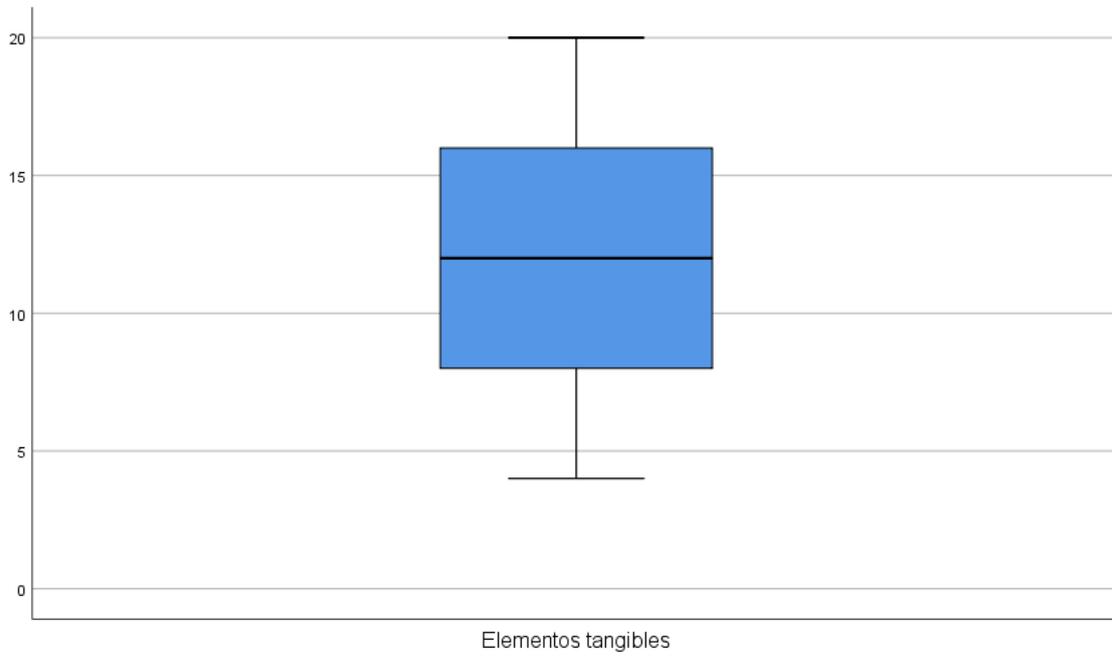
Expectativa Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & | Hoja |
|------------|--------|--------------------------|
| 9.00 | 2 . | 000000000 |
| .00 | 3 . | |
| 11.00 | 4 . | 00000000000 |
| 10.00 | 5 . | 2344445559 |
| 24.00 | 6 . | 000000000001222234667799 |
| 2.00 | 7 . | 14 |
| 10.00 | 8 . | 0000000000 |
| .00 | 9 . | |
| 9.00 | 10 . | 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)





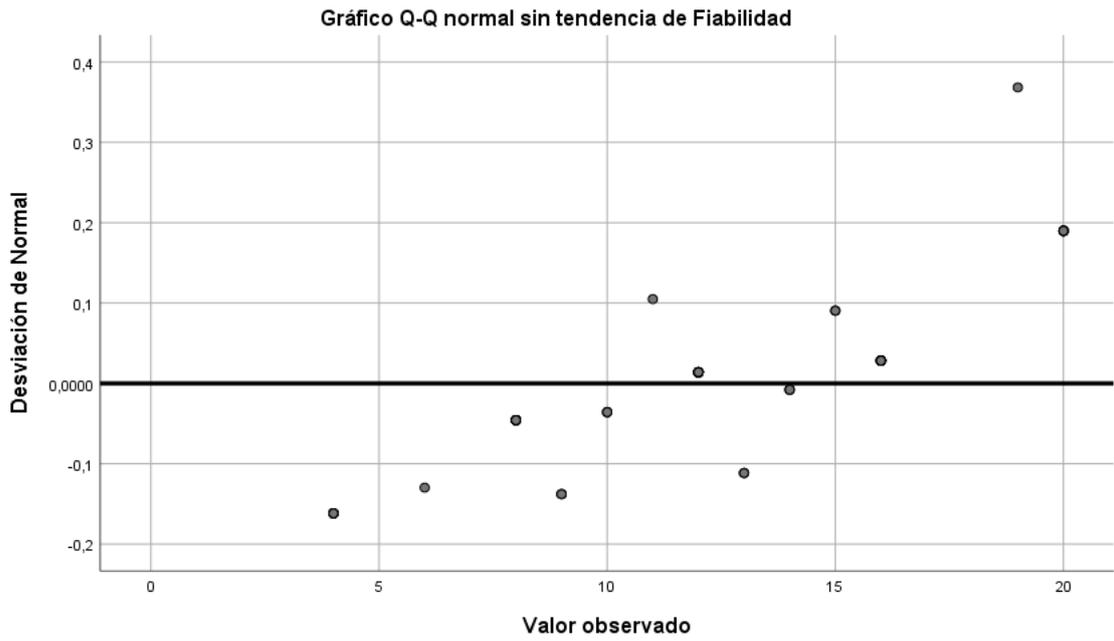
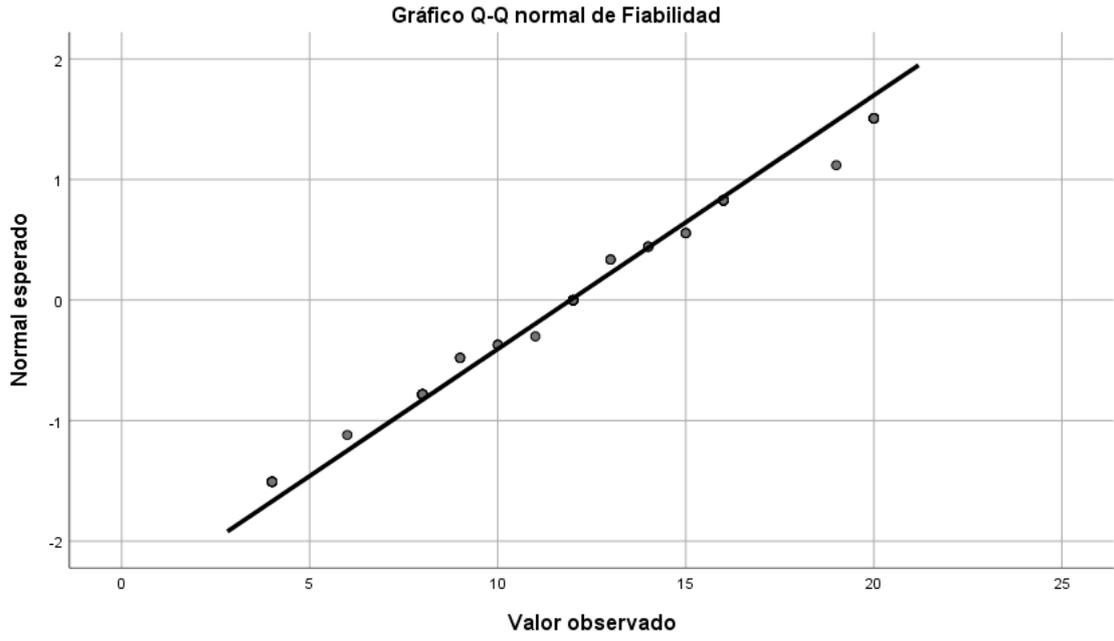


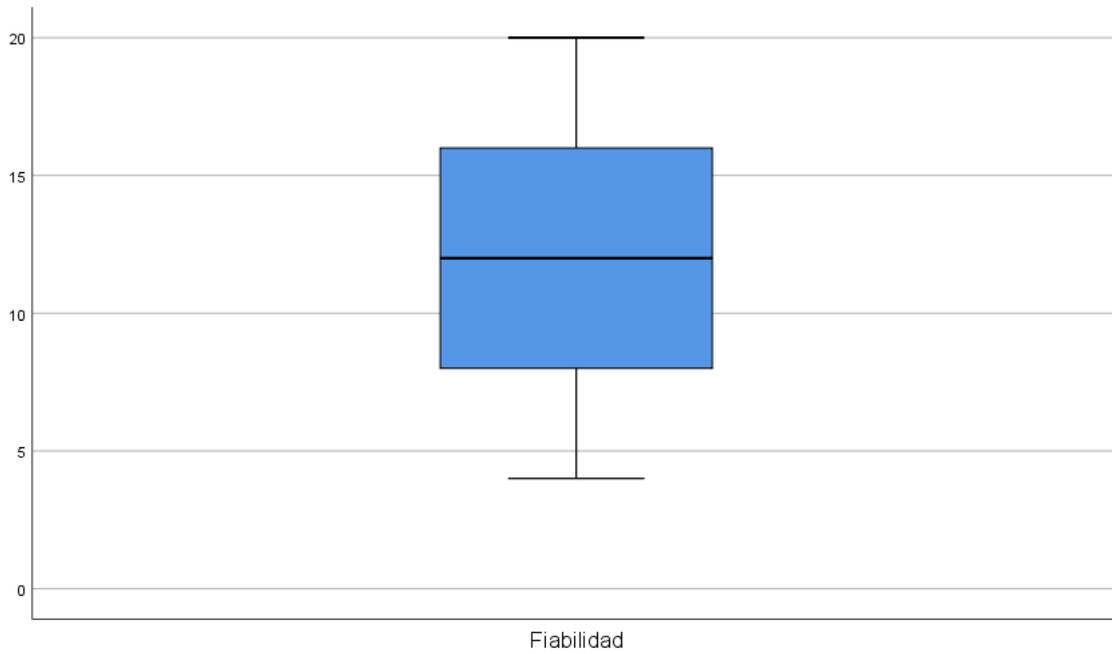
Fiabilidad

Fiabilidad Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & Hoja |
|------------|--|
| 9.00 | 0 . 4444444444 |
| 16.00 | 0 . 68888888888888999 |
| 27.00 | 1 . 00012222222222222222222222222222333444 |
| 14.00 | 1 . 55566666666666669 |
| 9.00 | 2 . 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



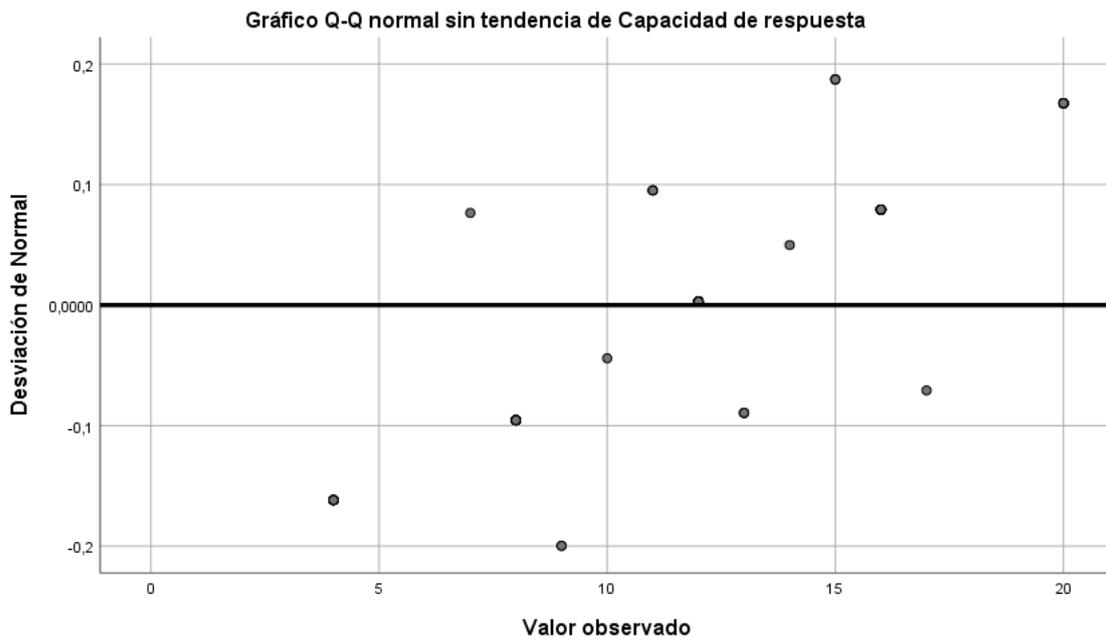
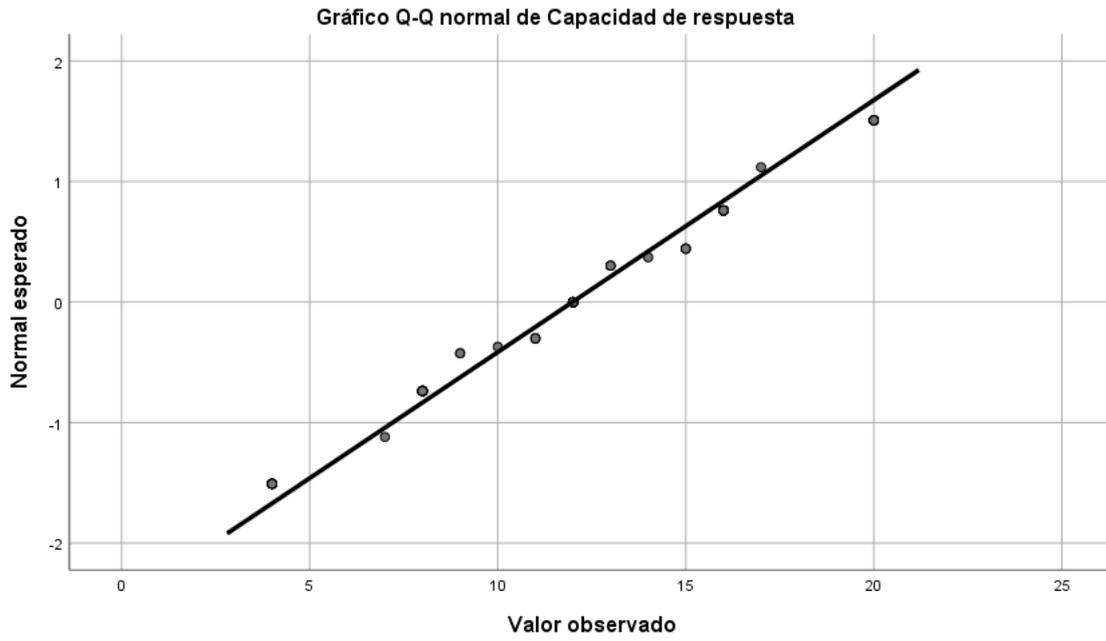


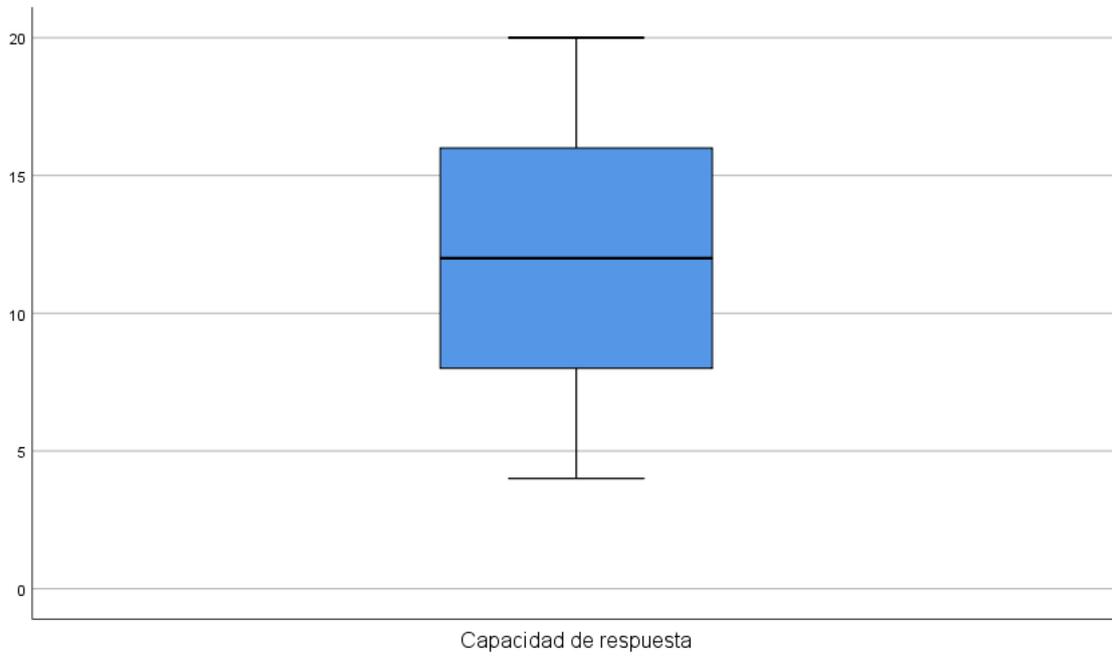
Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & | Hoja |
|------------|--------|--------------------------|
| 9.00 | 0 . | 4444444444 |
| 17.00 | 0 . | 788888888888888899 |
| 23.00 | 1 . | 011122222222222222223334 |
| 17.00 | 1 . | 555666666666666667 |
| 9.00 | 2 . | 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



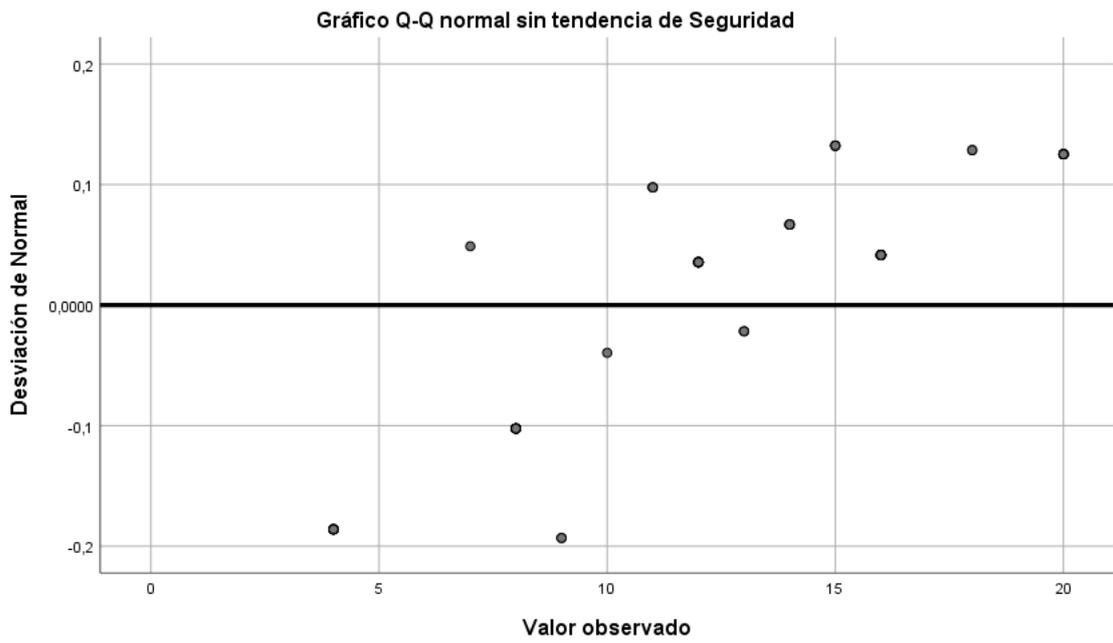
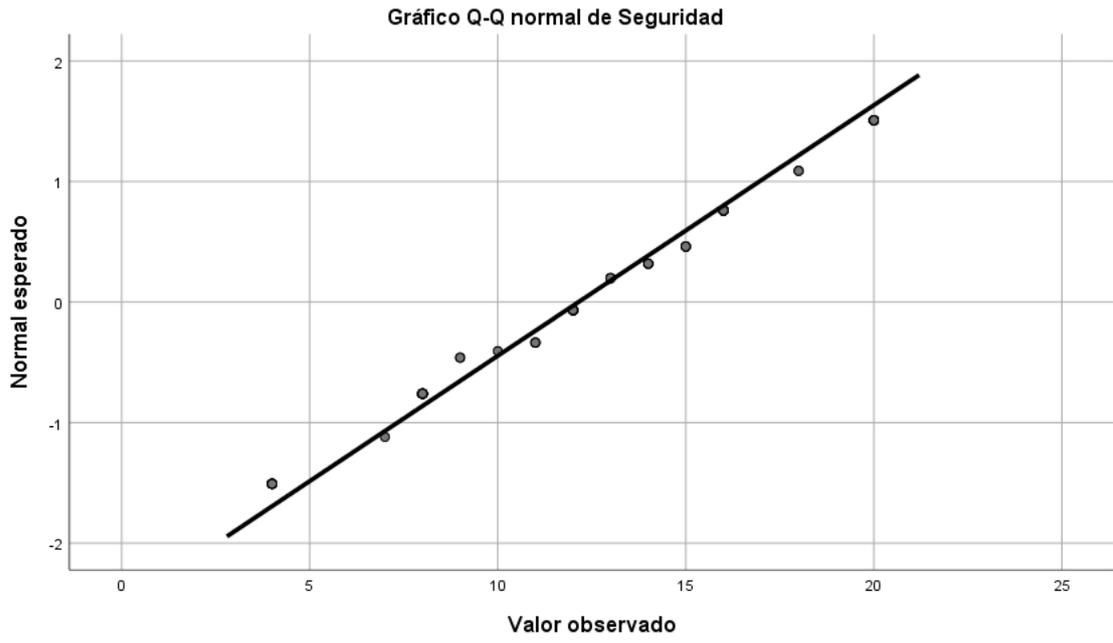


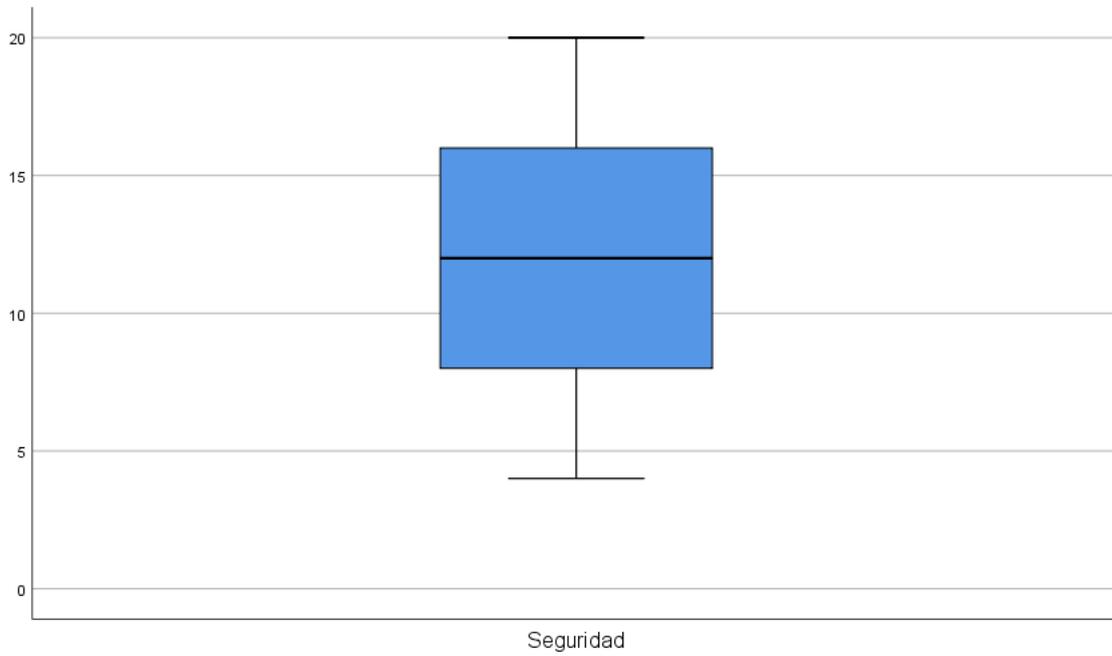
Seguridad

Seguridad Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & | Hoja |
|------------|--------|-----------------------------|
| 9.00 | 0 . | 4444444444 |
| 16.00 | 0 . | 7888888888888899 |
| 24.00 | 1 . | 011122222222222222223334444 |
| 17.00 | 1 . | 5555666666666666688 |
| 9.00 | 2 . | 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



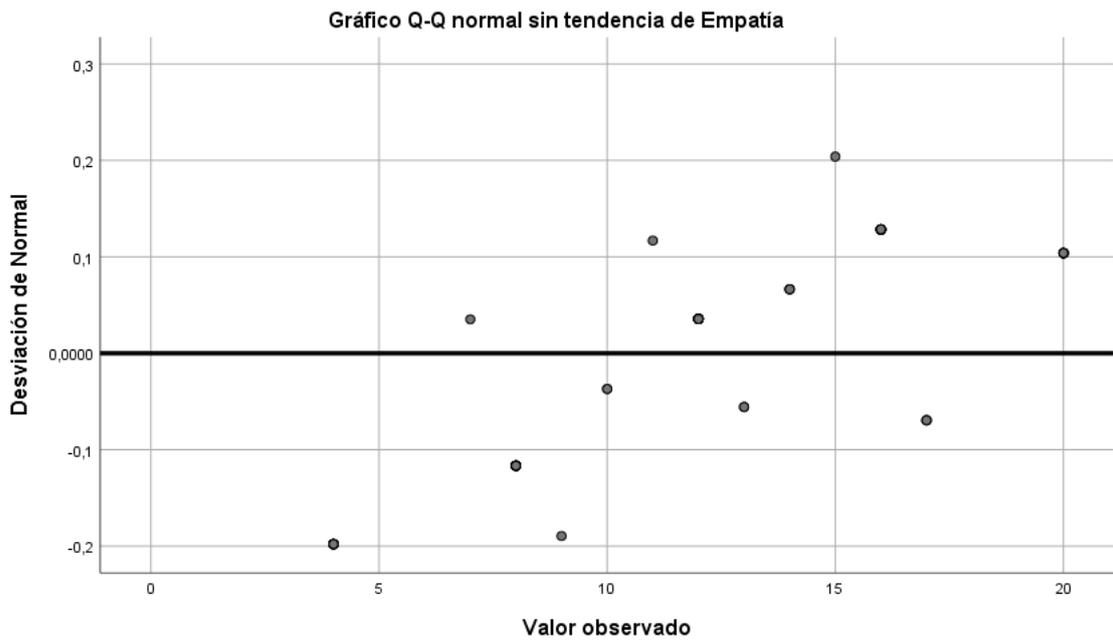
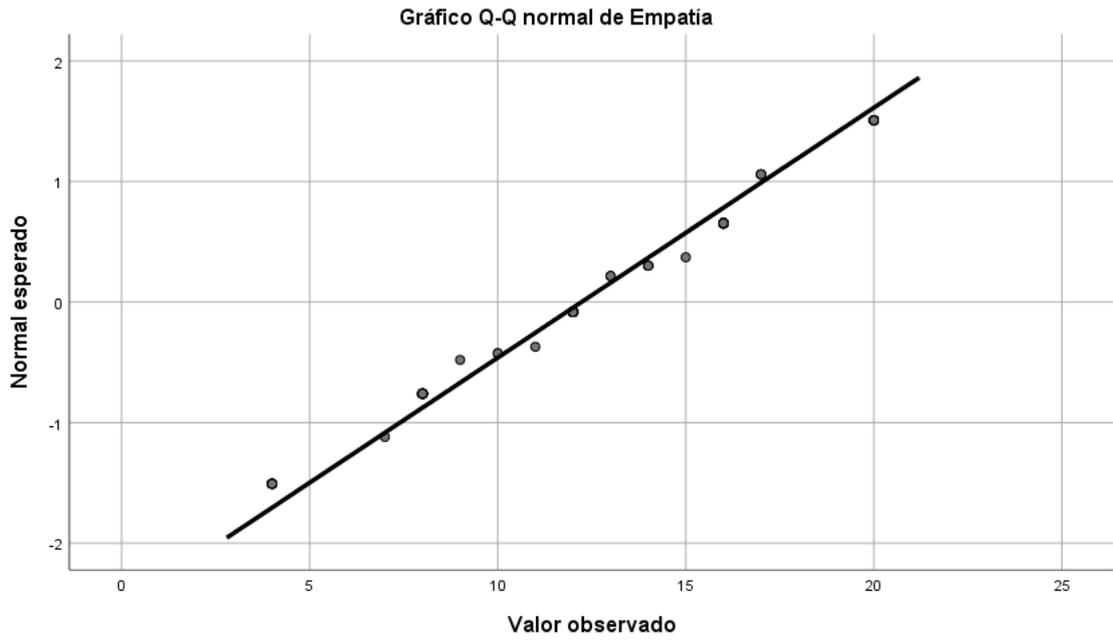


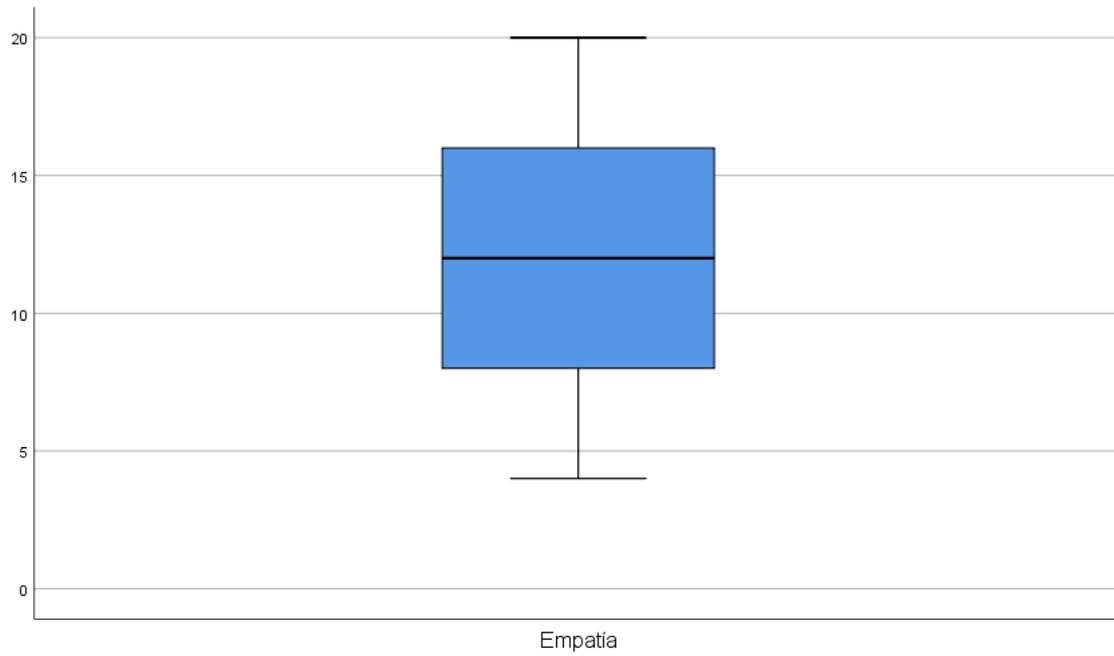
Empatía

Empatía Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & | Hoja |
|------------|--------|-----------------------------|
| 9.00 | 0 . | 4444444444 |
| 15.00 | 0 . | 788888888888889 |
| 24.00 | 1 . | 001222222222222222222233444 |
| 18.00 | 1 . | 5666666666666666777 |
| 9.00 | 2 . | 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



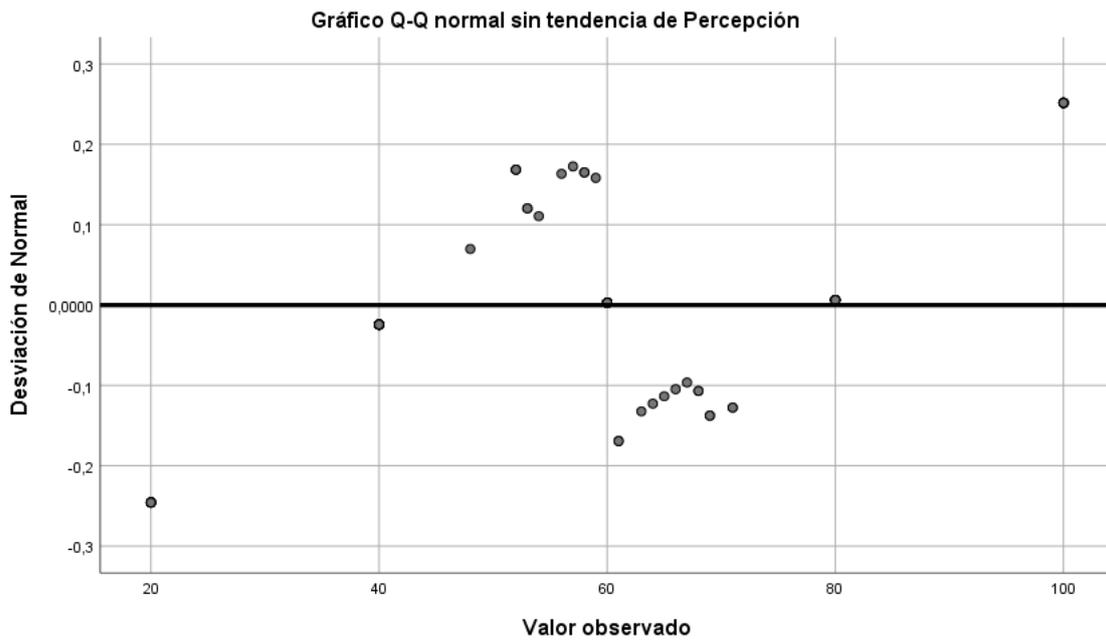
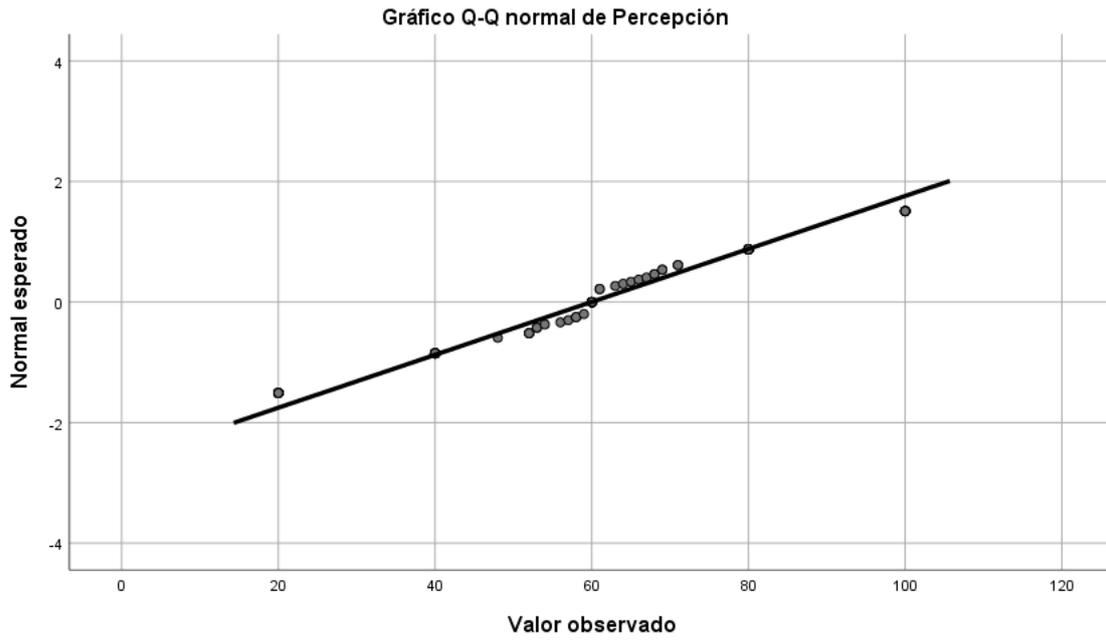


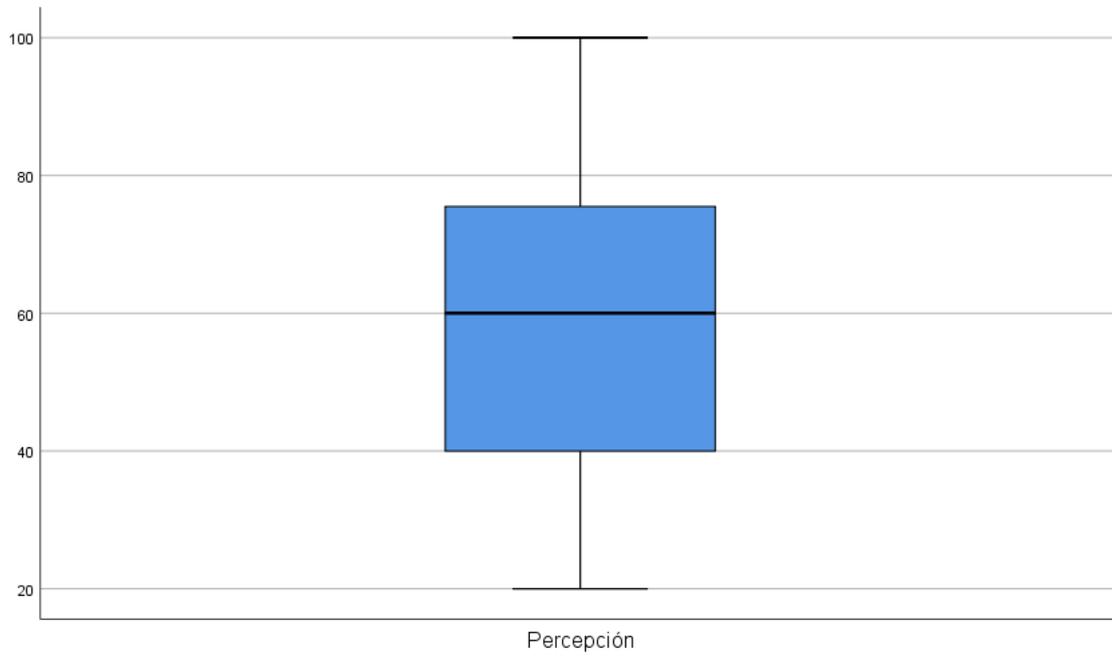
Percepción

Percepción Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & | Hoja |
|------------|--------|-------------------------|
| 9.00 | 2 . | 000000000 |
| .00 | 3 . | |
| 12.00 | 4 . | 0000000000008 |
| 11.00 | 5 . | 22233467889 |
| 22.00 | 6 . | 00000000000011345678899 |
| 2.00 | 7 . | 11 |
| 10.00 | 8 . | 0000000000 |
| .00 | 9 . | |
| 9.00 | 10 . | 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



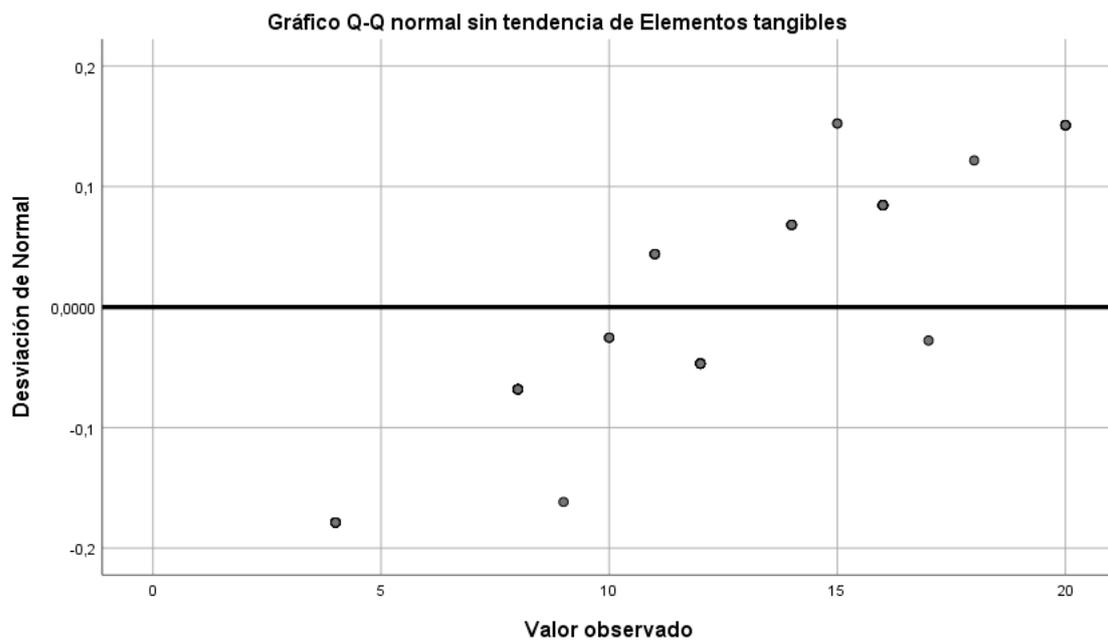
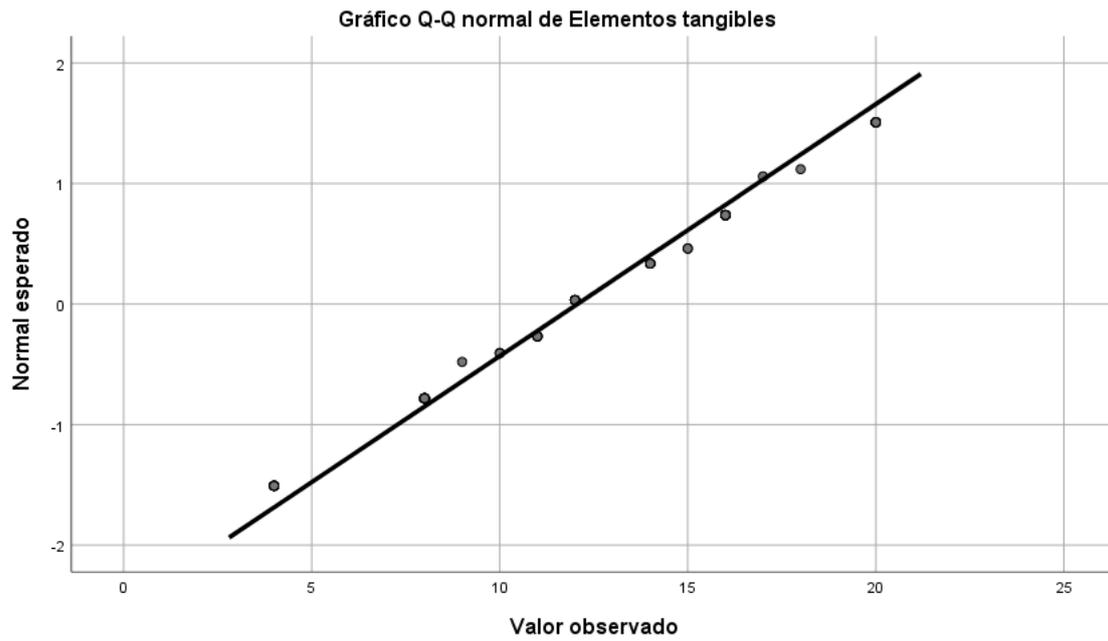


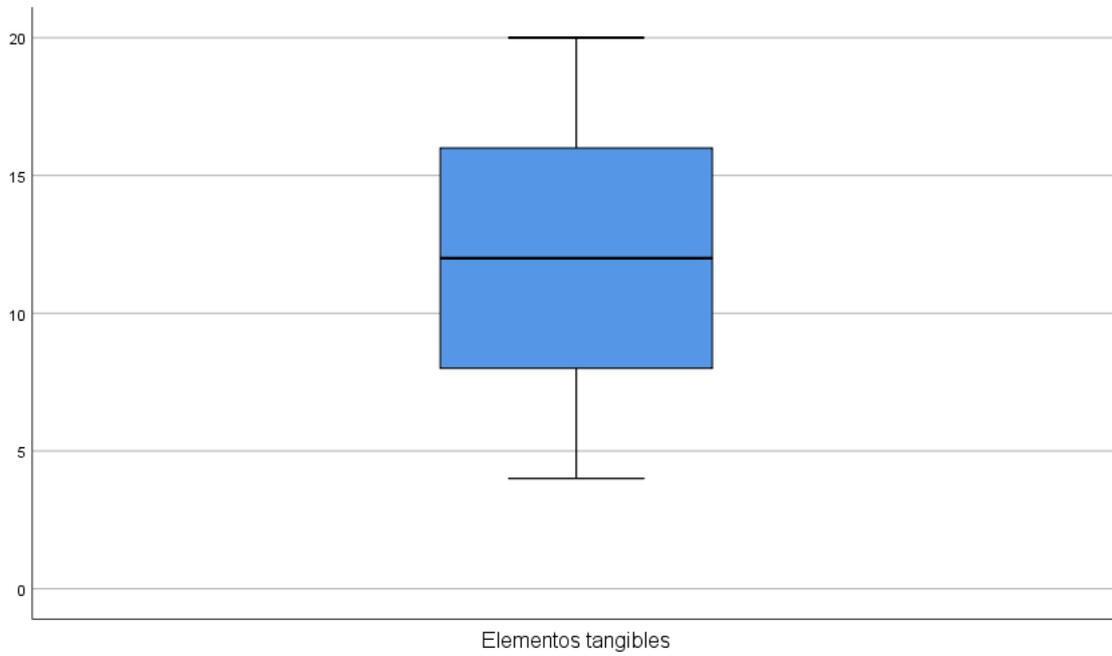
Elementos tangibles

Elementos tangibles Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & Hoja |
|------------|-----------------------------------|
| 9.00 | 0 . 4444444444 |
| 15.00 | 0 . 888888888888889 |
| 26.00 | 1 . 00011111222222222222222244444 |
| 16.00 | 1 . 55666666666666678 |
| 9.00 | 2 . 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



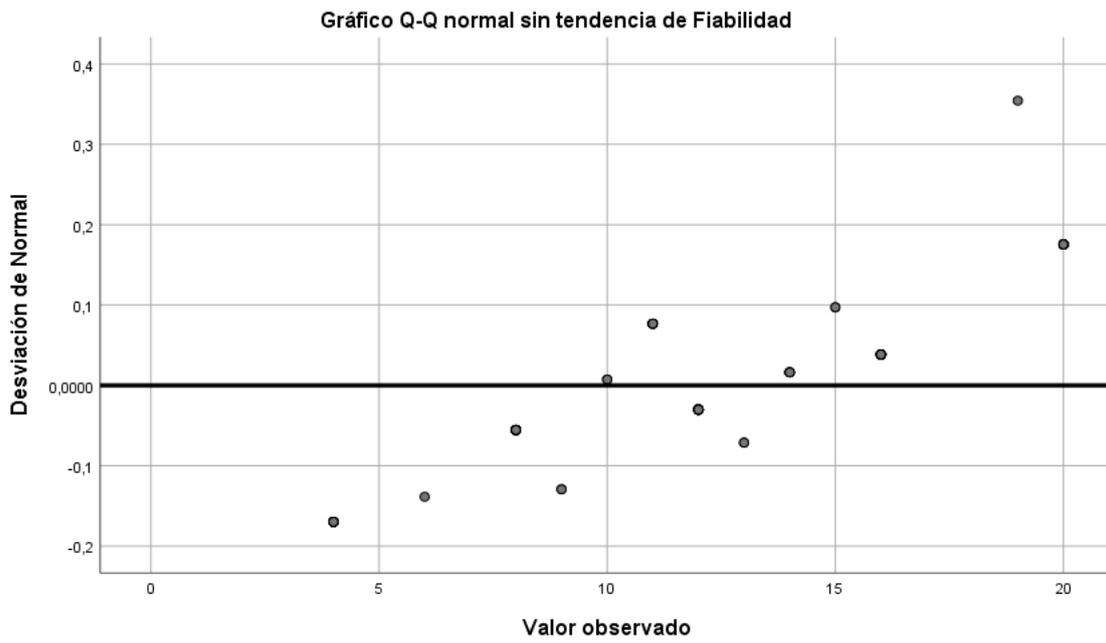
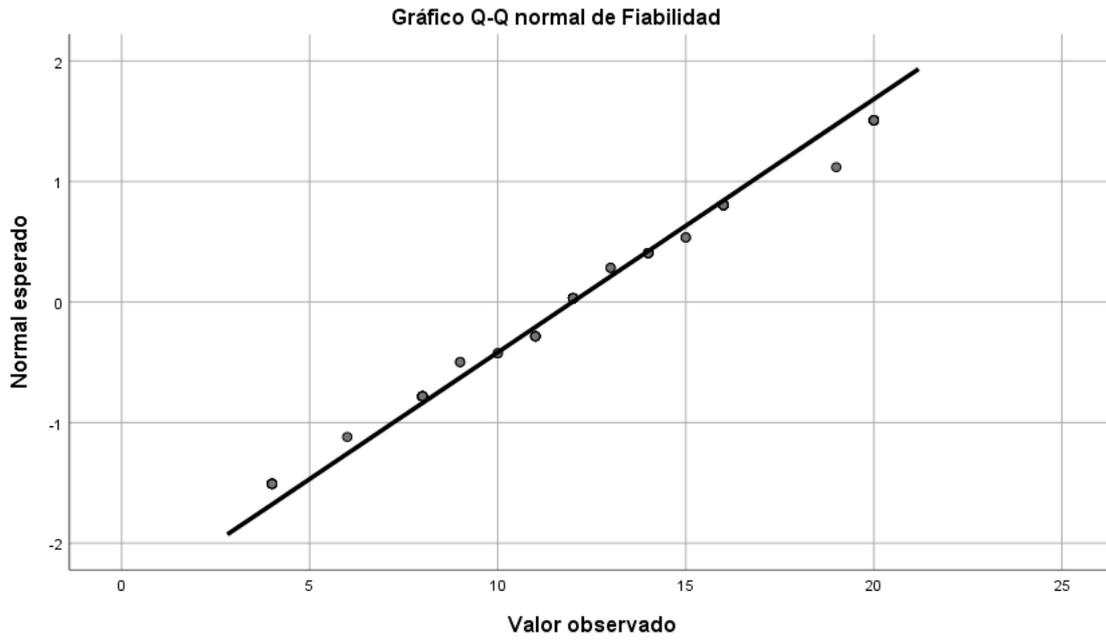


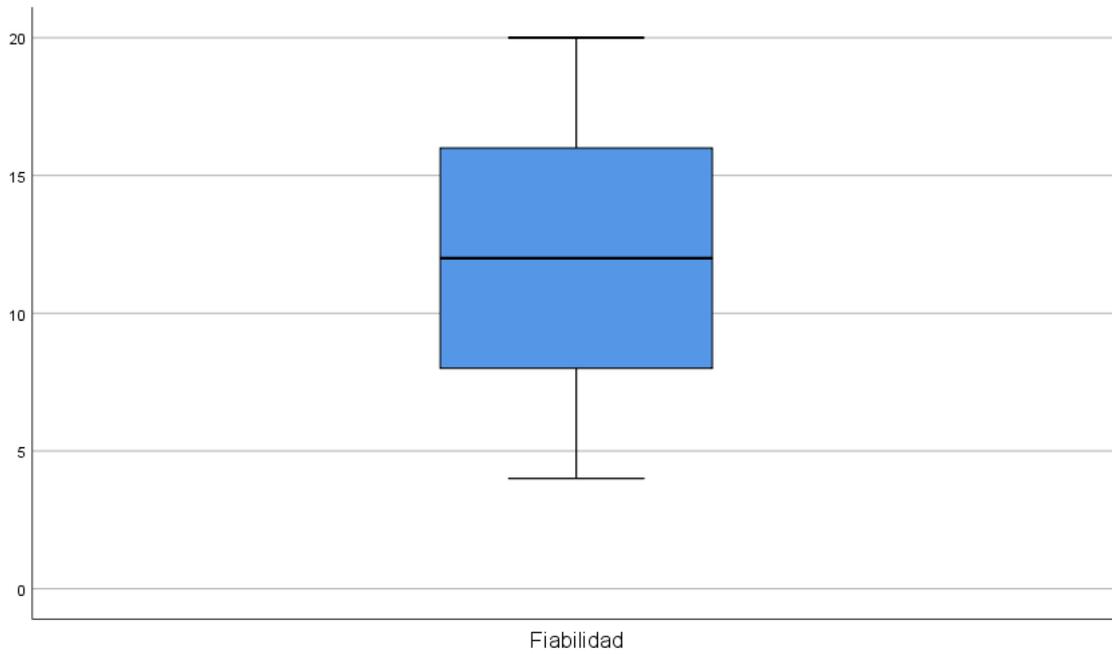
Fiabilidad

Fiabilidad Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & Hoja |
|------------|-------------------------------------|
| 9.00 | 0 . 4444444444 |
| 15.00 | 0 . 6888888888888899 |
| 28.00 | 1 . 0011111122222222222222223344444 |
| 14.00 | 1 . 5566666666666669 |
| 9.00 | 2 . 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)



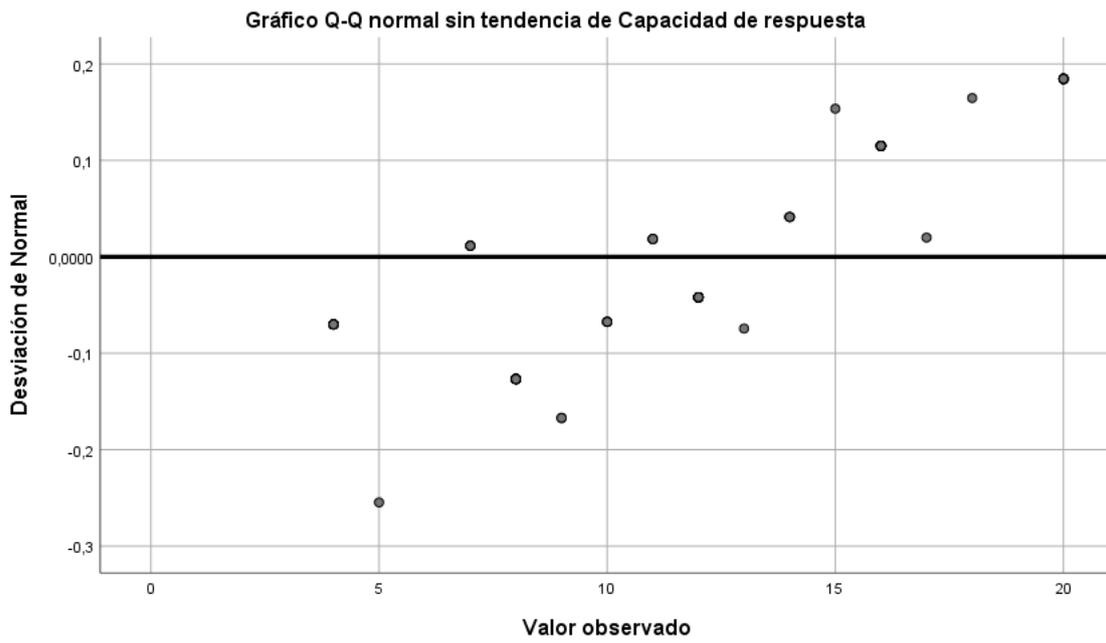
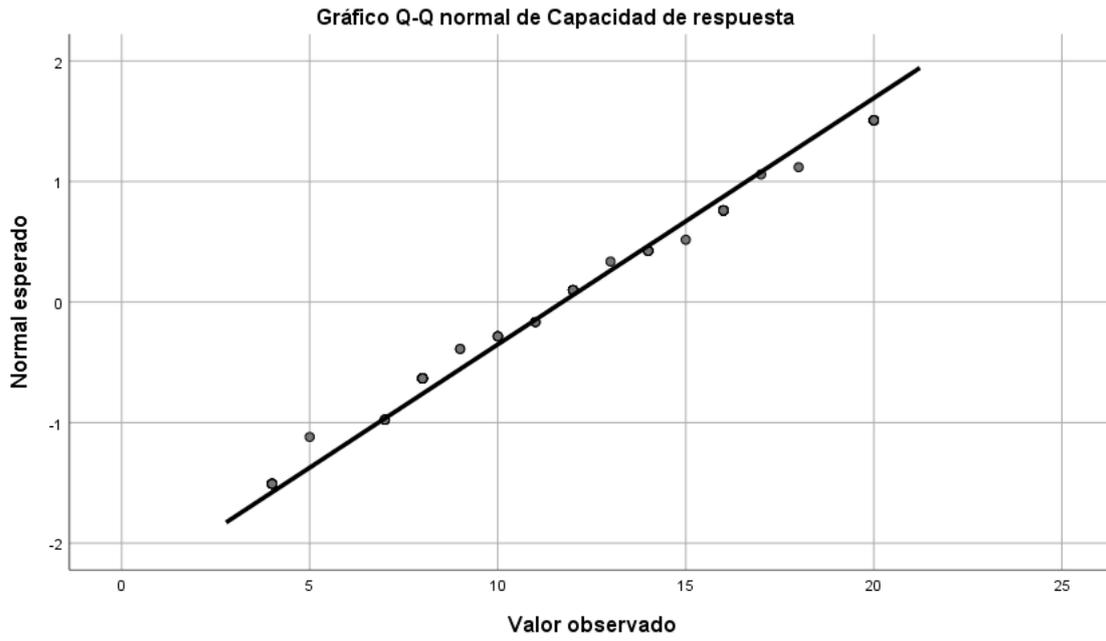


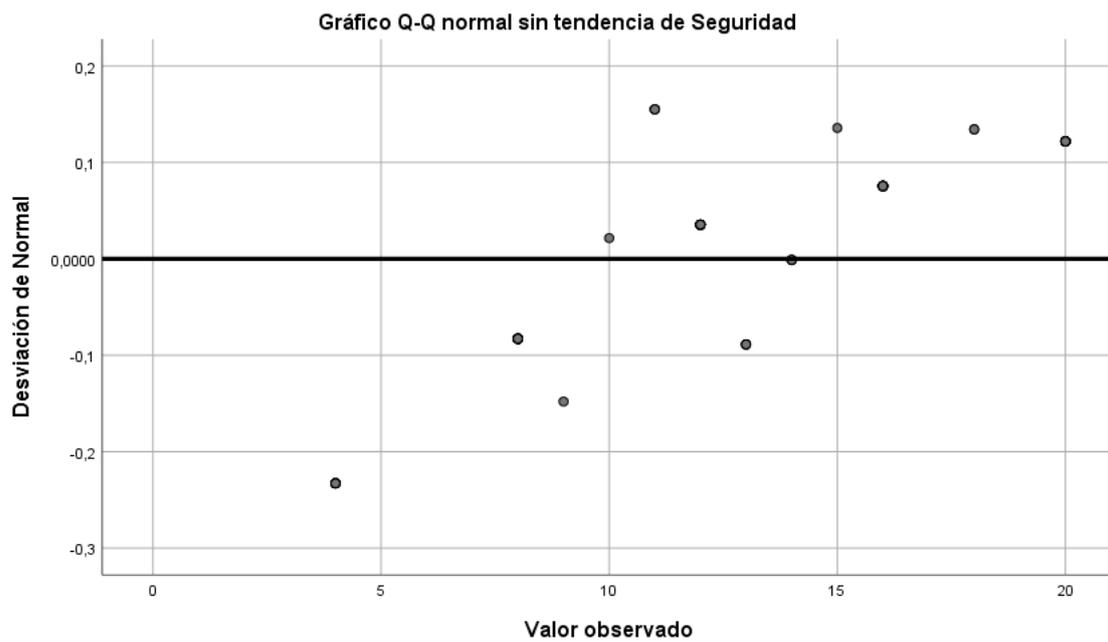
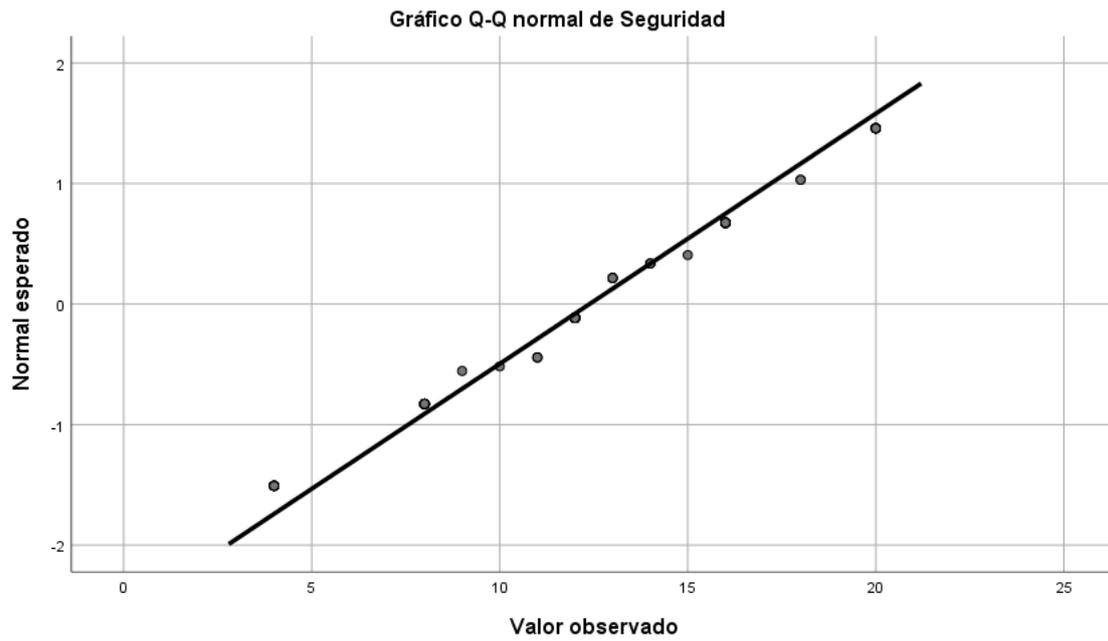
Capacidad de respuesta

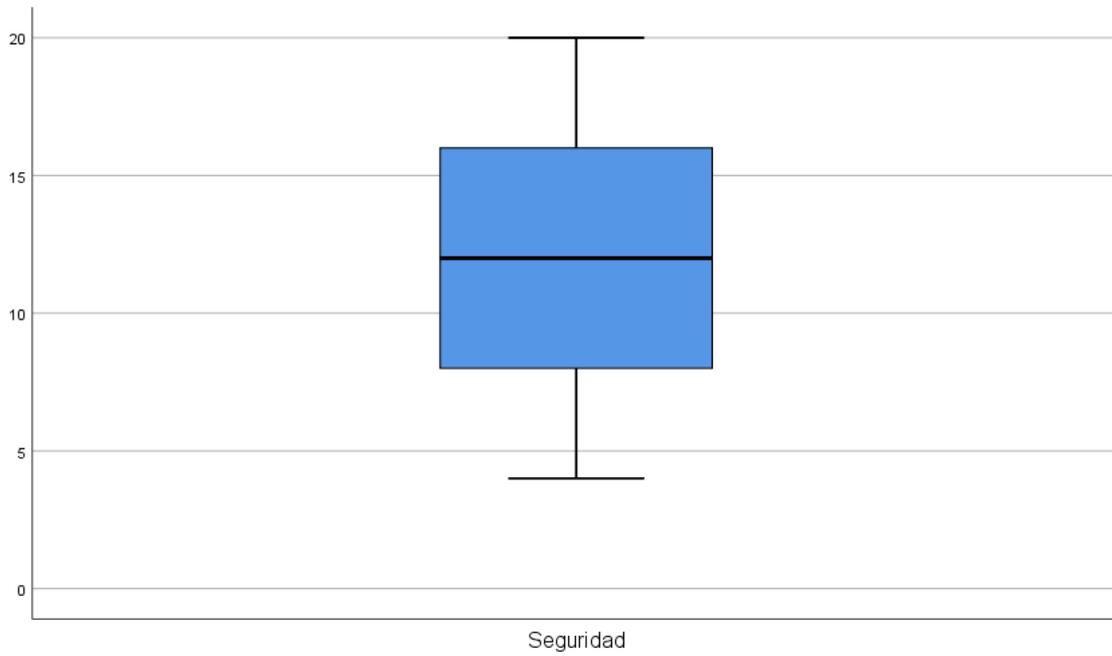
Capacidad de respuesta Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & Hoja |
|------------|---------------------------------|
| 9.00 | 0 . 4444444444 |
| 18.00 | 0 . 577778888888888899 |
| 25.00 | 1 . 000011122222222222222234444 |
| 14.00 | 1 . 5666666666666678 |
| 9.00 | 2 . 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)







Empatía

Empatía Gráfico de tallo y hojas

| Frecuencia | Stem & | Hoja |
|------------|--------|----------------------------|
| 9.00 | 0 . | 4444444444 |
| 17.00 | 0 . | 688888888888888899 |
| 24.00 | 1 . | 00001111122222222222222224 |
| 16.00 | 1 . | 55566666666666667 |
| 9.00 | 2 . | 000000000 |

Ancho del tallo: 10.00
 Cada hoja: 1 caso(s)

