

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 Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA, SAN IGNACIO 2023

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

TANIA RIVERA CAYAO

Asesor:

Dr. NIXON ARNALDO BARBOZA CHUQUILÍN

Cajamarca, Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
TANIA RIVERA CAYAO
2. DNI: 45908096
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas
Contables y Administrativas, Mención: Administración y Gerencia Pública
3. Asesor: Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilin
4. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
5. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
6. Título de Trabajo de Investigación:
**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA, SAN IGNACIO 2023.**
7. Fecha de evaluación: 07/08/2024
8. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
9. Porcentaje de Informe de Similitud: 23%
10. Código Documento: 3117:371907359
11. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO
Fecha Emisión: 07/08/2024

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



.....
Nixon Arnaldo Barboza Chuquilin
DNI: 71469783

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
TANIA RIVERA CAYAO
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 17 horas del día 12 de julio 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. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, el **Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO**, el **M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS**, y en calidad de Asesor el **Dr. NIXON ARNALDO BARBOZA CHUQUILÍN**. 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 Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA, SAN IGNACIO, 2023**"; presentada por la **Bachiller En Ingeniería Agroindustrial TANIA RIVERA CAYAO**.

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 Distinto (D) Excelente la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller En Ingeniería Agroindustrial TANIA RIVERA CAYAO**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la 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 18 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilín
Asesor


.....
Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador


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


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

Dedicatoria

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

A mis padres Rosa y James quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

También se la dedico a mi abuela, desde el cielo eres esa luz que me daba fuerzas para continuar.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes y sobre todo a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Le agradezco muy profundamente a mi tutor por su dedicación y paciencia, sin sus correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

Son muchos los docentes que han sido parte de mi camino, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

Por último, agradecer a la universidad Nacional de Cajamarca que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado Grado. Agradezco a cada directivo por su trabajo y por su gestión, sin lo cual no estarían las bases ni las condiciones para aprender conocimientos.

Epígrafe

“Calidad de servicio no es lo que tú das. Es lo que el cliente recibe”

Peter Drucker

Índice general

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Epígrafe	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCION.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción del problema.....	3
1.1.3. Formulación del problema.....	4
1.2. Justificación	5
1.2.1. Justificación científica	5
1.2.2. Justificación técnica - práctica	5
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	6
1.3. Delimitación de la investigación	6
1.4. Limitaciones	6
1.5. Objetivos de la investigación.....	7
1.5.1. Objetivo general	7
1.5.2. Objetivos específicos.....	8
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial.....	8
2.1.1. Marco legal.....	8
2.1.2. Antecedentes.....	8
2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudio.....	13
2.2.1. Teorías de la calidad de servicio	13
2.2.2. Teorías de la satisfacción del usuario	14
2.3. Marco conceptual	14

2.3.1. Calidad de servicio	14
2.3.2. Satisfacción del usuario	20
2.4. Definición de términos básicos	24
CAPÍTULO III	26
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
3.1. Hipótesis	26
3.1.1. Hipótesis general	26
3.1.2. Hipótesis específicas	26
3.2. Variables/categorías.....	27
3.3. Operacionalización/categorización de los componentes de las hipótesis.....	28
CAPÍTULO IV	30
MARCO METODOLÓGICO	30
4.1. Ubicación geográfica.....	30
4.2. Diseño de investigación.....	30
4.3. Métodos de investigación	30
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	31
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	31
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	31
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.....	32
4.8. Matriz de consistencia metodológica	33
CAPÍTULO V.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
5.1. Presentación de resultados.....	36
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	41
5.3. Contrastación de hipótesis	45
CAPÍTULO VI	46
6.1. Conclusiones.....	46
6.2. Recomendaciones	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
APÉNDICES	57

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	28
Tabla 2 Prueba de normalidad	32
Tabla 3 Matriz de consistencia	33
Tabla 4 Nivel de calidad de servicio	36
Tabla 5 Nivel satisfacción del usuario.....	37
Tabla 6 Relación entre calidad de servicio y dimensión percepción.....	38
Tabla 7 Relación entre calidad de servicio y dimensión confianza.....	39
Tabla 8 Relación entre calidad de servicio y dimensión expectativa	40

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de calidad de servicio	36
Figura 2 Nivel satisfacción del usuario	37

Resumen

La investigación presentó como objetivo determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio; en su desarrollo por las medidas que se realizaron, el tipo de investigación fue con enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y en la línea de tiempo transversal. Para la provisión de los datos se utilizó como instrumentos dos cuestionarios, siendo estos proporcionados a una población de 55 integrantes del programa. Los objetivos fueron logrados, evidenciando en los resultados que existe alta calidad de servicio y satisfacción por parte de los miembros; asimismo, se identificó la influencia de la calidad de servicio sobre las dimensiones percepción, confianza y expectativa. Al contrastar la hipótesis, el p valor fue 0.000, el cual fue menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna, en esa línea, se determinó que la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario del programa.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, programa Qaliwarma, institución educativa.

Abstract

The objective of the research was to determine if the quality of the service influences user satisfaction of the Qaliwarma National School Feeding Program in Educational Institutions in the urban area of the San Ignacio district; In its development due to the measures that were carried out, the type of research was with a quantitative approach, correlational scope, non-experimental design and in a transversal timeline. To provide the data, two questionnaires were used as instruments, these being provided to a population of 55 members of the program. The objectives were achieved, showing in the results that there is high quality of service and satisfaction on the part of the members; Likewise, the influence of service quality on the perception, trust and expectation dimensions was identified. When testing the hypothesis, the p value was 0.000, which was less than 0.05, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative, along these lines, it was determined that the quality of service influences the user satisfaction of the program.

Keywords: quality of service, user satisfaction, Qaliwarma program, educational institution.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Según Swanson & Ki (2020), manifiesta que los gobiernos deben tener en equidad la distribución de recursos a quienes tienen alta necesidad, por lo que se requiere para una mayor eficiencia de los programas sociales y descentralización para reducir la pobreza originada por la falta de trabajo y contracción económica; si bien los bienes y servicios disminuyen las negativas condiciones de los pobladores, la brecha negativa aun es amplia generando insatisfacción en la población. Asimismo, Mansyur et al (2020), señala que la pobreza y la inadecuada distribución de los servicios de los programas con los que cuenta el estado hacia los pobladores, incrementa la insatisfacción hacia los gobernantes, viéndose reflejada en las protestas y negativos comentarios hacia los políticos que a pesar de conocer la realidad en que viven y laboran, no tienen la empatía de poder contrarrestar esta deplorable situación que atraviesan.

Desai & Rudra (2019), sostienen que la pobreza mundial durante el último siglo ha disminuido, existiendo a la fecha poblaciones vulnerables las cuales podrían reingresar a la pobreza, siendo estos los grupos que necesitan protección por parte del estado para que sus ingresos se estabilicen. Para Silva et al. (2020), una sociedad vulnerable son los educandos, quienes han visto mermados las condiciones en que reciben la educación, pues los resultados demuestran que quienes tienen menos recursos no la satisfacen enteramente; el logro en educación es deficiente en su aprendizaje, en su trayecto educativo y capacidad para visualizar un mejor futuro, y a pesar que está inmerso en la escolarización, existen diversas carencias tangibles que inhiben el correcto desarrollo para un mejor futuro y minimizar la brecha de pobreza existente.

García et al. (2020), refiere que los programas gubernamentales de apoyo en Méjico no tienen ningún impacto en la calidad de vida de los individuos; asimismo, adiciona que las diversas políticas públicas desarrolladas por los gobiernos, municipal, federal o estatal con el propósito de forjar desarrollo y bienestar en las zonas, especialmente en las rurales están desarticuladas. De acuerdo a Daher et al. (2020), en el país de Chile, como en Latinoamérica, se han incrementado los programas sociales para disminuir la pobreza y mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente en salud y educación; sin embargo, los estudios demuestran que la brecha en la satisfacción de los usuarios respecto a estos sectores se mantiene amplia hasta la fecha, lo cual invoca a los representantes del estado tomar en consideración las principales dificultades que se presentan no solo en educación sino en los diversos sectores que le competen.

La Presidencia del Concejo de Ministros (2018), pone de manifiesto que los programas dedicados a la alimentación de los escolares a nivel nacional presentan diversas actividades y etapas como la organización, el desarrollo o ejecución, y por último el control de quienes intervienen para otorgar el servicio de alimentación. Este programa que es ejecutado por el gobierno, es dirigido a estudiantes quienes en diversas ocasiones han puesto de manifiesto ellos y sus familiares que ha sido deficiente y que no cumple con los requerimientos para profesar satisfacción. Ante esta situación, se toman acciones como el proceso de modernización de la gestión del estado para mejorar la calidad de los bienes y servicios, estando inmerso el diseño y producción en base a las expectativas y necesidades de los usuarios, tomando en cuenta estándares de calidad, uso de tecnologías de comunicación e información para interactuar con los miembros de las entidades públicas; así como otros medios que mejoren los servicios públicos.

Para Troyes y Huamán (2021), es visible la precariedad de instituciones educativas en el país y la pobreza que se aúna a esta situación para la adecuada implementación del servicio de alimentación, por lo que es sustancial el acompañamiento y asesoría del programa en lo que refiere al almacenamiento correcto de los alimentos; prácticas adecuadas de producción; saneamiento; elaboración de platos, desinfección, limpieza, espacios seguros, mezcla de alimentos y preparación, aporte y porción nutricional; entre otros. Para que el proceso sea adecuado y oportuno, el estado ha implementado estrategias que aseguren un adecuado servicio, entre estas la permanente capacitación del personal para el proceso; sin embargo, Francke y Acosta (2021), postulan que el esfuerzo puesto en práctica por el gobierno y por el programa, no ha tenido los efectos positivos que se pretendían sobre la desnutrición crónica y la anemia.

A partir de lo descrito, los implicados en el programa de alimentación escolar, asumen el compromiso de la entrega de alimentos a niñas y niños escolares; asimismo, garantiza que el programa sea claro en su gestión respecto a la nutrición y atención a niños y familiares para el impacto que se desea. Bajo este contexto, “el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es un programa del MIDIS – Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”, otorga servicio alimentario con mejoramiento en la educación de niñas y niños de colegios públicos de los niveles inicial, primaria y secundaria; teniendo como finalidad incrementar la asistencia escolar, atención en clases y los buenos hábitos alimenticios, participando en asociación con los “Comités de Alimentación Escolar – CAE”, conformado por los profesores y padres de los usuarios.

1.1.2. Descripción del problema

Desde la creación del PNAE QALI WARMA existen algunas denuncias, quejas y reclamos (DQR), específicamente debido por la aceptación de los productos que brinda el PNAEQW en el distrito de San Ignacio, por lo cual se hace importante saber la

percepción del consumidor en cuanto a la calidad del servicio alimentario. Encontrándose el programa en su duodécimo año de operación, existe la necesidad de contar con una evaluación de la calidad del servicio alimentario en las IIEE de la zona urbana del Distrito de San Ignacio con la finalidad que nos permita conocer cuáles son las percepciones de los Usuarios y cómo influye éstas en la satisfacción del servicio alimentario, así mismo ver cómo se ha venido cumpliendo con el marco normativo y los requerimientos y protocolos establecidos por el programa, cuáles son las principales dificultades que enfrentan para dicho cumplimiento y cuáles son sus deficiencias. De este modo, el estudio permitirá identificar aquellos aspectos que deben fortalecerse, replicarse, o modificarse para mejorar el proceso de provisión del servicio alimentario y garantizar un servicio de calidad para los usuarios del Programa.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta general

¿Cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?

Preguntas auxiliares

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA percibido por el comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación escolar QALIWARMA desde la percepción del comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?

¿Cómo la calidad del servicio influye en la percepción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona

urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?

¿Cómo la calidad del servicio influye en la confianza del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?

¿Cómo la calidad del servicio influye en la expectativa del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación científica

La alimentación escolar se refiere a la alimentación que se brinda a los niños, niñas y adolescentes en las escuelas y que comprende la entrega de desayunos y/o almuerzos. Esta alimentación se desarrolla a través de programas que son diseñados para promover la asistencia escolar y contribuir con una mejor nutrición para sus usuarios. Sin embargo, más allá de estos objetivos la alimentación escolar se presenta como una gran oportunidad para promover aprendizajes significativos en los escolares, involucrando en este esfuerzo a todos los actores de la comunidad educativa y la familia, desde una perspectiva de seguridad alimentaria y nutricional.

1.2.2. Justificación técnica-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 QALIWARMA, de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el año 2023, lo que servirá 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 realizó porque existen denuncias, quejas y reclamos en el servicio alimentario en el Distrito de San Ignacio en el año 2023, 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 procesos que están involucrados en el servicio alimentario, para así 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 la zona urbana del Distrito de San Ignacio.

1.3. Delimitación de la investigación

Delimitación conceptual

Se determinó y amplió los aspectos relacionados a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Programa de Alimentación Escolar QALIWARMA en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Delimitación espacial

Se realizó la investigación en las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Delimitación Temporal

La investigación abarcó el periodo 2023

1.4. Limitaciones

Se presentó la limitación de información en lo relacionado a los antecedentes o investigaciones realizadas en la ciudad de San Ignacio respecto a las variables, dimensiones y similares lugares, lo cual no permitió realizar la discusión de los resultados en este contexto.

1.5. Objetivo de la investigación: general y específicos

1.5.1. Objetivo general

Determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA percibido por el comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación escolar QALIWARMA desde la percepción del comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Identificar si la calidad del servicio influye en la percepción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Identificar si la calidad del servicio influye en la confianza del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Identificar si la calidad del servicio influye en la expectativa del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

2.1.1. Marco legal

“Ley N° 29792” que crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

“Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS el cual promueve el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, teniendo como finalidad otorgar servicio de alimentación a niños y niñas que se encuentren estudiando en instituciones públicas.

“Resolución de Dirección Ejecutiva N° 3979-2015-MIDIS/PNAEQW”, documento que tiene como propósito tener trabajadores competentes y comprometidos; asimismo, que los procesos se orienten hacia la eficacia y mejora continua del sistema de gestión de calidad para lograr la satisfacción de los usuarios del programa.

2.1.2. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Pérez y Luján (2023) tendieron el artículo “calidad de servicio de un programa alimentario para asegurar la alimentación escolar en la zona 8 Guayaquil, 2023”; teniendo como objetivo proponer un modelo de calidad de servicio; la investigación fue de tipo básica y de diseño proyectivo, además de presentar un enfoque cuantitativo; la muestra fue de 234 profesores a quienes se les realizó encuestas y entrevistas. Los resultados muestran debilidades en las dimensiones aseguramiento, respuesta y empatía; de la misma manera se evidencia puntos débiles en lo que respecta a la supervisión y difusión del programa. Concluyen que la calidad del servicio presenta un nivel bajo-medio (86,8%); asimismo, al conocer los puntos desventajosos que presenta el programa, se configura una propuesta orientada a mejorar el almacenamiento de los diversos productos que se distribuyen en adecuados espacios en el interior de la institución.

Velásquez et al. (2022) desarrollaron su artículo “Evaluación de la calidad en la prestación del servicio del Programa de Alimentación Escolar de la Institución Educativa Nuestra Señora de Las Mercedes-Sardinata (Norte De Santander)”;

con el objetivo de valorar la calidad del servicio del programa; el tipo de investigación fue mixto contando con una muestra de 158 padres de familia, informantes y representantes, aplicando la entrevista y la encuesta. Los resultados ponen de manifiesto que, a pesar de la pandemia, los alimentos han sido entregados concurrentemente, asimismo los colaboradores que participan en el servicio se desempeñan de forma óptima atendiendo adecuadamente los reclamos de los padres de familia. Concluyen afirmando que el programa se presenta y otorga de forma adecuada a los diferentes segmentos vulnerables, encontrándose también mínimas interrupciones que pasan desapercibidas.

Guevara y Lesmes (2021) pusieron en práctica el artículo “Evaluación de los mecanismos de control del programa de alimentación escolar implementados el municipio de Villavicencio”;

con el objetivo de conocer la percepción a cerca del funcionamiento del programa para la alimentación de los escolares; realizado con el enfoque cualitativo, entrevistando a una muestra de 13 individuos. Los resultados muestran que el seguimiento y control del programa tiene efecto positivo; solo el 71% se ha beneficiado pudiéndose mejorar los tiempos de entrega; existen mejoras en el aporte para una mejor nutrición y a pesar de la pandemia se flexibilizaron las entregas para beneficio de los involucrados, Concluyen que la percepción de los grupos de interés actualmente presenta efectividad y receptividad, conllevando a un adecuado desarrollo del programa, permitiendo así una mayor cobertura.

Niño et al. (2019) con el artículo “Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia”, con el objetivo de determinar la percepción de satisfacción a través de un enfoque cuantitativo en una

muestra de 401 niños escolares, utilizando encuestas para la obtención de datos. Entre los resultados se muestra que en los alumnos una percepción alta de satisfacción ante la alimentación recibida, encontrándose en ellos los del nivel socioeconómico medio y bajo y los que recibieron en el mismo sitio la ración preparada; asimismo, el 25% de alumnos de los niveles socioeconómicos medio y medio-alto arrojaba a la basura los alimentos. Concluyen en que debe ser más rigurosa la focalización de quienes requieren del programa y realizar ajustes para incrementar la calidad del programa.

Velazco et al. (2019) llevaron a cabo el artículo “el Programa de Alimentación Escolar más allá de educar y nutrir. Caso Sogamoso, Boyaca. Colombia”; en cual presentó como propósito de la mejora de los servicios educativos; para ello utilizaron el tipo de investigación mixta, enfoque cuantitativo, cualitativo y de diseño no experimental. Los resultados que llegaron es que aporta las kilocalorías y nutrientes necesarios teniendo en cuenta los requerimientos que necesitan los escolares, cumpliendo así el aporte nutricional; la publicidad emitida promueve el consumo de comida azucarada y chatarra lo cual incrementa la obesidad y desnutrición: Por último, concluye que la deficiencia en los alimentos de los jóvenes aunado a la inasistencia en las escuelas, conlleva a tener negativos efectos para la sociedad.

Antecedentes nacionales

Araujo (2022) promovió la investigación “Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los comités de alimentación escolar de Piura, 2021”; presentando como objetivo determinar la relación entre las variables; para su desarrollo se utilizó un tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental; la muestra fue de 80 individuos a los cuales se les proporcionó cuestionarios. Los resultados arribados muestran que el 93.8% de los miembros perciben buena calidad de servicio, mientras que el 6.3% señala que es regular; así también, el 90.0% de se

encuentran satisfechos, mientras que regular el 10.0% se encuentran regularmente satisfechos. Concluye con un Rho de Spearman de 0,602 y significancia menor a 0.05, lo que determinó relación entre las variables de estudio.

Chávez (2022) realizó “Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021”; presentando como objetivo determinar la incidencia entre las variables; la metodología para su desarrollo fue cuantitativo, explicativo causal y diseño no experimental; la muestra fue de 238 padres de familia, siendo ellos los que respondieron a los cuestionarios. Los resultados muestran que es adecuada la calidad de servicio según el 60.9%; asimismo se sienten poco satisfechos con 41.6%. El autor concluye que existe relación significativa porque la Sig.=0,000, lo que determina que entre la variable calidad de servicio, sus dimensiones inciden en la satisfacción de los padres de familia.

Matos (2021) desarrolló la tesis “Nivel de satisfacción de padres de familia y calidad de servicio del programa Qali Warma en una Institución Educativa Lima, 2021”; la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables; el tipo de investigación fue básica correlacional y diseño no experimental, siendo la muestra 100 padres de familia a quienes se les proporcionó el cuestionario. Los resultados muestran un nivel alto de satisfacción del programa (71%), como también un nivel bueno en la calidad de servicio (69%), por mantener las diferentes dimensiones resultados favorables. Concluye que el Rho de Spearman de fue de 0.833, así también un $p=0.000 < 0.05$, lo que implica señalar que existe la relación entre variables.

Gutarra (2021) puso de conocimiento “calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”; pretendiendo determinar la relación entre las variables a través de una investigación de tipo básica, diseño y nivel correlacional; la técnica aplicada fue la encuesta la cual fue proporcionada a 345

individuos como muestra. Los resultados muestran que la calidad de servicio a veces es buena y que tienen mejoras (39.4%); así también sus dimensiones elementos tangibles (42.3%), fiabilidad (56.5%), capacidad de respuesta (38.6%), seguridad (47%) y empatía (40%) a veces es buena. Se evidenció también que es alta la satisfacción (43.5%). Concluye que el coeficiente de corrección es positiva fuerte (0,851), y al presentar una significancia de 0.000, se determina que entre las variables existe relación.

Machaca (2018) realizó la investigación “calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, 2018”; la cual presentó como objetivo determinar la relación entre las variables; su desarrollo fue mediante el enfoque cuantitativo y el diseño no experimental; la muestra se estableció en 95 individuos, siendo estos los participantes en el llenado de los cuestionarios. Los resultados muestran que la calidad de servicio es buena (55%); entre sus dimensiones, los elementos tangibles (37.9%) y confiabilidad (50.5%) muestran niveles buenos; mientras que la capacidad de respuesta (64.2%), seguridad (60%) y empatía (52.6%) presentan niveles muy buenos; aunado a que se encuentran altamente satisfechos (57.9%); al relacionar las dimensiones de la calidad de servicio elementos tangibles (0,455), confiabilidad (0,462), capacidad de respuesta (0,567), seguridad (0,583) y empatía (0,693) con la satisfacción de los comités, presentan correlaciones moderadas; asimismo, al presentar como significancia 0,000 determinaron relación entre las variables.

Martel (2018) en su tesis “Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018”; tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables por medio de una investigación básica, diseño no experimental y correlacional; la muestra estuvo conformada por 294 padres de familia, siendo estos encuestados por medio de cuestionarios. Los resultados

muestran que entre los elementos tangibles (0,206), fiabilidad (0,202), capacidad de respuesta (0,262), seguridad (0,346) se evidencia correlación positiva débil con la satisfacción del usuario; mientras que entre la empatía (0,506) y la satisfacción del usuario correlación positiva moderada. Concluye por la significancia (0,000), que existe relación entre las variables analizadas en el estudio.

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

2.2.1. Teorías de la calidad de servicio

Se sustenta la variable en teorías, según Bayad et al. (2021), sostienen que la historia de la calidad del servicio comienza con el Modelo de las Brechas del Servicio de Parasuraman et al. (1985) mostrando 5 brechas entre lo que percibe un director o gerente sobre la calidad de servicio; tiempo más tarde Wilson et al (2016), presentan 7 brechas manifestando que al otorgar el servicio, en cualquiera de estas brechas se puede resquebrajar la relación con el cliente. Poškuvienė et al. (2022), refiere el Modelo de Grönroos (1984), señalando que el resultado de la calidad del servicio depende de la comparación de las expectativas del cliente con la percepción del servicio recibido, presentando 2 componentes denominados calidad técnica y calidad funcional, sumando ambas la calidad total percibida, satisfaciendo de esta manera al cliente.

Tumsekcal et al. (2021), ponen de manifiesto el Modelo SERVQUAL de Parasuraman et al (1993), siendo este un instrumento que identifica la satisfacción del cliente en base a sus dimensiones de la calidad del servicio (elementos tangibles, empatía, certeza, seguridad y confiabilidad), comparando las expectativas desarrolladas por el cliente y la percepción del servicio; se le considera a este instrumento una herramienta genérica para medir el servicio que proporciona una organización. Asimismo, Czajkowska & Manuela (2021), describen el Modelo SERVPERF desarrollado por

Cronin & Taylor (1992), siendo este un instrumento capaz de medir la calidad de servicio solo en la percepción de los clientes a cerca de la calidad de servicio proporcionada; este toma en cuenta las mismas dimensiones que SERVQUAL, evaluando solo el desempeño de la organización.

2.2.2. Teorías de la satisfacción del usuario

Entre las teorías que han sustentado la variable se encuentra a Oliver et al. (1997), postulando dos teorías, “el modelo de disconformidad de las expectativas y la satisfacción al cliente basado en las necesidades”; la primera radica en comparar las expectativas y percepción del usuario al consumir un bien o servicio. En la segunda señalan que, hacia el deleite de los usuarios, se requiere que sean cubiertas las expectativas por el servicio, de esta manera se cubre las necesidades de justicia, autoestima y seguridad. Westbrook & Reilly (1983), propusieron “la teoría de la disparidad del valor percibido”, acá el usuario compara la percepción del producto por medio de las necesidades y deseos antes de adquirirlo; si la percepción ha sido mayor a las necesidades y deseos, el usuario estará satisfecho; por lo contrario presentará insatisfacción. Cadotte et al. (1987), adiciona “las normas como estándar de comparación”, manifestando que la experiencia al comprar una marca en un determinado lugar, deberá ser la misma si lo adquirió en diferente lugar.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad de Servicio

Gonzales y Brea (2016), así como Vergara, et al. (2012), determinan que la adecuada identificación y conocimiento de calidad del servicio permite a las organizaciones generar estrategias con la finalidad de que el cliente sea leal y recompre, teniendo en cuenta lo complejo del proceso producto de lo intangible del servicio, la no estandarización de las actividades y que no se puede separar su consumo y producción. Para Parasuraman et al. (1985), citado por Santa Cruz et al. (2020) definen a la calidad de

servicio como el resultante tras la evaluación en el cual un cliente hace una comparación de las expectativas con su percepción, identificando que la diferencia entre ambos es el resultado del servicio que recibió de la organización.

2.3.1.1. *Gestión de la calidad de servicio*

Morles (2021) señala que una forma para que una organización se diferencie de otra, consiste en otorgar hacia sus clientes calidad en el servicio en forma permanente, dando así una ventaja competitiva frente al resto lo cual conduce a incrementar el desempeño, productividad y utilidades de una compañía. Las organizaciones que proporcionan servicios, tratan de asegurar que sus clientes reciban concurrentemente servicios de calidad durante sus encuentros; por esta razón, el que presta servicios tiene claramente que identificar cuáles son las expectativas que tienen en lo que respecta a la calidad de servicios; sin embargo, en lo que se refiere a la calidad de los servicios, se hace más difícil juzgar y definir si se compara con los productos. Dada esta descripción, es sustancial que quien presta servicios comunique y defina claramente que las necesidades presentan los clientes, al ser los colaboradores quienes se encuentran en contacto continuo con los individuos que adquieren el servicio.

Es importante mencionar que al prestar un servicio este siempre variará por diversas circunstancias y problemas como la interacción entre el trabajador y el cliente. Al desarrollar actividades con personas, los errores no se pueden evitar por factores externos que en más de una ocasión es difícil mejorar, como los accidentes, manifestaciones, incumplimiento del proveedor, etc.; la mayor parte de los inconvenientes ocurren cuando el usuario está presente, demorando el servicio más de la cuenta. Partiendo de lo último, se observa que la calidad del servicio es muy importante, no solo por las ventas realizadas y por hacer, sino también está en juego la confianza e imagen que un usuario depositó; siendo así, si el cliente se va insatisfecho, será una

pérdida en imagen y utilidades; mientras que si es lo contrario, se forjará un cliente leal y satisfecho el cual nos generará publicidad, recomendaciones y más ingresos.

2.3.1.2. Calidad de servicio público

Monsiváis (2019) refiere que es un conjunto de planificadas actividades que desarrollan todas las unidades en general de la administración pública para dar cumplimiento a los objetivos de calidad hacia la población. Esta descripción requiere el compromiso de cumplir e identificar permanentemente las exigencias de los usuarios, mejorando las actividades que podrían afectar el desempeño del servicio, por lo que se requiere otorgar importancia a los procesos que desarrolla cada oficina y que agrega valor al servicio. Asimismo, se enfoca en planificar y realizar acciones preventivas para tomar decisiones adecuadas en base a información que sea verificable. Para realizar un buen servicio, los integrantes deben conocer su espacio de autoridad y formación adecuada para tomar decisiones acertadas, como también la importancia de sus funciones para cumplir con los objetivos y políticas que les permitirá actuar con eficacia.

Gaviria y Delgado (2020) manifiestan que, en Perú, la gestión y dirección de los servicios públicos se encuentra dirigido por el “Poder Ejecutivo mediante la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM”, así como de los ministerios según sus competencias. Asimismo, la calidad de los servicios públicos se les reconoce legalmente de acuerdo al “Artículo 4 de la Ley 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, el cual instituye que todo el procedimiento de modernización se realiza con la finalidad de obtener niveles altos de eficiencia dentro del aparato estatal para mejorar la atención a los ciudadanos, tomando en cuenta el uso óptimo de los recursos públicos para lograr la satisfacción de la principales necesidades que tienen las poblaciones que comprende la nación, independientemente del lugar en que se encuentre.

Morveli (2021) sostiene que al describir el “Modelo Excelencia en la Gestión”, la orientación hacia el cliente es un valor o concepto fundamental; entendiéndose que los pobladores se encuentran conformando y denominado clientes de las organizaciones del estado. En esa línea, para enfrentar el juicio del ciudadano en base al desempeño y calidad del servicio que presta las entidades, se necesita tomar en consideración las características, apoyo y acceso a los servicios que agregan valor. El prestar servicios tiene elementos presentes y futuros, entendiendo los deseos y necesidades actuales así como el anticipar las necesidades o deseos futuros del ciudadano; por tal razón otorgar un servicio no solo es reducir defectos y errores o realizar lo especificado o minimizar las quejas.

Mallqui (2022) pone de manifiesto que la implementación del “Sistema de Gestión de la Calidad – SGC” en una institución del estado como el “MIDIS – Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”, es el resultante del compromiso hacia la mejora continua para el fortalecimiento del servicio al ciudadano, proporcionando un marco que facilita minimizar las brechas sociales; permitiendo también optimizar y aumentar de forma satisfactoria los resultados del ministerio al identificar una mayor satisfacción de los usuarios. Para evaluar el nivel de calidad que promueve el ministerio, se extendieron la comunicación con el personal, siendo el equipo de la “Oficina de Modernización de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización” quien lideró el trabajo que desarrolló las oficinas del MIDIS.; entre las actividades se realizó formación y sensibilización del personal, identificando los procesos críticos, estratégicos y de apoyo; una vez que las actividades fueron descritas, se desarrolló la auditoría para que se evalúe el estándar de calidad del ministerio.

2.3.1.3. Modelos de medición de la calidad de servicio.

Torres y Vásquez (2015) señalan que los modelos que se utilizan es el modelo SERVQUAL y SERVPERF; si bien el primero ha sido el más utilizado para medir la

calidad de servicio aseverando que es el resultado de las expectativas y las percepciones de los clientes, surge producto de las críticas de diversos autores al modelo SERVPERF, este instrumento fue puesto de conocimiento por Cronin y Taylor (1992), quienes lo proponen como alternativa para identificar la calidad del servicio en base solo a las percepciones del cliente sobre el desempeño recibido; este utiliza el instrumento SERVQUAL en sus 22 ítems, simplificando el proceso al no tomar en cuenta las expectativas, pues comúnmente existe la tendencia de ser valoradas como altas. Cronin y Taylor también forjan el “Modelo Jerárquico Multidimensional” el cual se basa en la percepción del usuario para evaluar el desempeño del servicio por niveles, que al final se analizan en conjunto para obtener la percepción total. Mediante su investigación empírica y cualitativa evidencian como la calidad del servicio se forja en un diseño de tercer orden, en la cual la percepción es definida por dimensiones y sub dimensiones.

Tomando en cuenta los modelos de calidad de servicio revisados, se pueden describir 5 de ellos: primero la escuela nórdica o norteamericana; segundo la aplicación del modelo especializado o general; tercero los tipos de indicadores: internos u objetivos, externos o subjetivos y mixtos; cuarto el paradigma de la desconfirmación, el cual toma en cuenta las percepciones y expectativas; quinto la dimensionalidad de su estructura, que puede ser unidimensionales y multidimensionales. Al revisar la literatura, no se encontró una similar clasificación que resuma y compare los modelos atendiendo a sus esenciales características. En cuanto a su aplicación, se identifica que existe la tendencia por el uso de modelos norteamericanos de acuerdo al servicio que se brinda, con uso de multidimensiones e indicadores externos que evalúan la percepción del cliente.

2.3.1.4. Dimensiones de la calidad del servicio

Bustamante et al. (2019), cita a Cronin y Taylor (1992), quienes ponen de manifiesto el modelo SERVPERF el cual consta de 5 dimensiones cada una con diversas

preguntas en nivel desacuerdo o de acuerdo que responden los clientes en función a sus percepciones:

Elementos tangibles, considerados los elementos físicos que percibe el cliente como son los materiales y equipos que facilitan las actividades del personal para atender a los clientes, el cuidado y limpieza de las instalaciones, así como la apariencia y presentación de los colaboradores en la atención.

Confiabilidad, representado por la destreza y habilidad que tiene un empleado para desarrollar con exactitud el servicio que prometió. Entre los elementos a considerar es la orientación al personal; aseguramiento del servicio ante alguna complicación como robo o pérdida; entregar dentro del plazo establecido el pedido, en condiciones salubres y que ante algún tipo de problemas la organización esté interesada en solucionarlo.

Capacidad de respuesta, es la inmediata capacidad para que los clientes sean atendidos, otorgando un servicio rápido tomando en consideración el tiempo de los clientes. Entre los factores a considerar el contar con un personal sincero, informando acertadamente lo que el cliente solicita; asimismo, se toma en cuenta la rapidez de sus respuestas, por lo cual el trabajador debe proporcionar al cliente el tiempo que le tomará atender su pedido.

Seguridad, son las habilidades que muestran los trabajadores en cuanto a ser corteses durante la duración de su jornada y la facilidad de comunicación, acciones que inspirarán confianza en el cliente. Los elementos que intervienen son la amabilidad y confianza en la atención y que las transacciones que realizan son seguras y confiables.

Empatía, habilidad emocional y cognitiva que cuenta un trabajador para tomar el lugar de otra persona, tomando en consideración elementos como el interés por brindarle una adecuada atención, brindarle personalización en el servicio, comprometerse y fijar horarios ante sus solicitud.

2.3.2. Satisfacción del usuario

Cervantes et al. (2020) destaca que la variable en su definición es acertada de acuerdo a la Norma ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario", definiéndola como la percepción que tienen los clientes sobre el grado en que sus requisitos han sido cumplido. Al evidenciarse quejas por parte de los clientes, esta apreciación es un indicador de insatisfacción, pero, por otro lado, su ausencia no necesariamente implica que los clientes se encuentren satisfechos, interpretándose que podría ser un indicador de que la comunicación entre empresa y clientes son inadecuadas.

Campos (2022) revela que la satisfacción de los clientes es el principal indicador de la gestión de la calidad y éxito de una organización; además describe ciertas estadísticas referentes al tema:

- Solamente un 4% de los clientes que han presentado problemas se quejan.
- Un individuo con un problema es posible que habitualmente se lo comunica a otros 9.
- Si de costo se trata, conseguir un nuevo cliente es 5 a 7 veces más la inversión que mantener al actual.
- El contratar y formar a un nuevo empleado puede originar un costo de hasta 10 veces más que mantener al actual.

Según el autor al tomar en consideración la American Marketing Association llega a concluir que 100 consumidores satisfechos promueven 25 nuevos; así también, por cada queja que existe, habrá 20 clientes opinando lo mismo pero que para evitar molestias no presentan la queja.

Loli et al. (2013) indican que, al ser la satisfacción mayor, el cliente brindará opiniones favorables de la calidad de servicio recibido, refiriendo además manifestaciones propicias del precio de los productos, infraestructura y ambiente,

cortesía, confiabilidad, puntualidad, atención, conocimiento, habilidades y experiencia de los trabajadores lo cual causa complacencia. Sin embargo, un indicador negativo es que no creen los clientes en que los trabajadores sean de todo sinceros al otorgarles el servicio, considerándolo un riesgo al momento de adquirir algún bien o servicio.

Si de asociaciones se trata, no se encontraron entre la calidad del bien/servicio relaciones con las variables demográficas, sociales y organizacionales como son estado civil, edad, estatus ocupacional, grado de instrucción, estatus socioeconómico, sector público o privado en el que trabajan, actividad que realizan y lugar donde viven, podría ser a que estas variables intervinientes sean independientes a la percepción del cliente sobre la calidad del producto; sin embargo, entre la satisfacción del cliente con el género existe asociación moderada.

2.3.2.1. Dimensiones de satisfacción de usuario.

Quispe y Ayavire (2016) promueven como dimensiones la percepción, expectativa y confianza:

a) Percepción

Es la medida en que los bienes y servicios otorgados por una organización superan o cumplen con las expectativas del cliente. Es sustancial señalar que la satisfacción del cliente está ligada profundamente en lo que las organizaciones llaman “valor”, esta definición se encuentra vinculada a la superación de las expectativas; no se refiere explícitamente a la percepción del usuario, pero se encuentra implícita la comparación que se realiza entre lo percibido y esperado. La peculiaridad o las particularidades de la “Satisfacción del cliente” es la “subjetividad”, en términos entendibles, lo que concretamente satisface a un cliente, puede otro no estar satisfecho, lo que hoy satisface puede que mañana no satisfaga, inclusive que pueda depender del estado anímico.

La percepción es considerada subjetiva, por lo que depende del individuo que percibe y de factores como el estado de ánimo de la persona, nivel de estrés, necesidad de adquirir el producto y tiempo disponible para pasar por la experiencia de compra; por lo que una percepción se transformará en expectativa para situaciones futuras. Desde lo organizacional, los directivos están inmersos ante diversas complejidades como consecuencia de las características referidas; por lo tanto, las organizaciones buscan ofrecer a los clientes una percepción favorable de sus servicios, bienes y experiencias; en esa línea, y al determinar que la percepción se adopta mediante los sentidos, los directivos cuidan todos los elementos que deriven de estos.

b) Expectativa

Se entiende esta dimensión como esperanza de conseguir o realizar; también la razonable posibilidad de que suceda algo. Las expectativas desde la vista del usuario y organizacional, viene a ser el anhelo de alcanzar algo de los servicios, bienes o productos. El desarrollo de las expectativas va a depender de la estrategia de medios en las que se promuevan anuncios y promociones que generen expectativas en los potenciales clientes; adicionalmente el precio de los bienes o servicios crea también expectativas en los clientes. Las expectativas también se generan con el denominado “boca a oreja” o comentarios que hacen personas cercanas o amigos. De la misma manera, los foros y las redes sociales hace que se comparta alguna opinión que inciden en la concepción de expectativas; así como también la industria en que se encuentra el producto genera expectativas debido a las comparaciones que se establecen.

Las experiencias o anteriores percepciones con el producto también promueven expectativas; pudiendo ser causal de un problema porque cuando los usuarios a través de sus compras o recompras han tenido múltiples percepciones del producto, entonces las expectativas se encontrarán en un nivel alto, siendo difícil lograr la satisfacción. Entre las

características de las expectativas es que son anteriores a las experiencias, siendo ineludibles al imaginarnos cómo será la experiencia con el producto; asimismo son subjetivas, depende del individuo, de su estado de ánimo, experiencias anteriores, nivel de exigencia, etc. Otra característica es que pueden ser imaginarias y basarse en las experiencias, bienes o servicios similares, o también en comentarios que conllevan a tener imaginarias expectativas.

c) Confianza

La confianza de quienes adquieren un producto es un útil indicador económico a la hora de prever y estudiar el comportamiento de las personas de un sistema en términos de consumo; permite conocer la percepción de que lo privado tiene la economía de un país u organización. En sí, la motivación por estudiar el comportamiento de las personas y organizaciones (agentes económicos), tiene respuesta en conocer la opinión o impresión sobre cómo funciona el sistema y su situación desde lo económico. Un importante detalle de estos indicadores, es que se cuenta con una propia medición y no una única modalidad. Existen ejemplos como el que se encuentra en Estados Unidos denominado “Índice de Confianza del Consumidor de la Conference Board” o también el desarrollado por la “Comisión Europea” a través del Eurostat. En Europa, específicamente en España, existe el “Indicador de Confianza de los Consumidores (ICC)” desarrollado el “Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS)”.

Dependiendo del pesimismo u optimismo expresado en este tipo de medidores o indicadores, existe la posibilidad de conceptualizar frases como el consumo de servicios y bienes, así como su influencia en la productividad y confianza de un país u organización. Por lo tanto, estos estudios son utilizados para prever el gasto que los individuos de un territorio determinado piensan realizar tomando en consideración la manera en que visualizan su entorno económico. Refiriéndose a lo descrito, el indicador de confianza del

cliente es el que analiza el consumo de las personas “que ven posibilidades en su vida cotidiana para ello, visión positiva de la economía) o su ahorro (en el caso de que prefieran esperar a mejores tiempos para gastar su dinero, visión negativa de la economía)”.

2.4. Definición de términos básicos

Comités de alimentación escolar – CAE: los CAE son puntos donde participan padres de familia, docentes y comunidad educativa, estado reconocidos por el “Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” para vigilar y ejecutar el servicio de alimentación; encontrándose conformado mínimo por 3 representantes siendo un máximo de 5 integrantes.

Modelo de cogestión: se basa en la participación y cooperación entre los sectores privados y públicos, así como de la sociedad civil con la finalidad de abastecer con adecuado servicio a los beneficiarios del programa; presenta como fases la “planificación del menú escolar, proceso de compra y gestión del servicio alimentario”.

Objetivos de Qali Warma: garantizar durante los días escolares la alimentación de los estudiantes de acuerdo a las zonas y sus características; asimismo, contribuye la atención en clase favoreciendo su permanencia asistencia; además de promover mejores hábitos de alimentación.

Programa QALI WARMA: es un programa desarrollado por el “Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis)” el cual otorga variada alimentación nutritiva a niños y niñas de los niveles inicial y primaria de los colegios públicos del país, así como también de la secundaria de poblaciones indígenas perteneciente a la Amazonía.

Usuarios del PNAEQW: son las niñas y niños desde el nivel inicial (3 años) y el nivel primario de colegios públicos; asimismo, escolares del nivel de secundario de los colegios públicos localizados en la Amazonía Peruana.

Calidad: El conjunto completo de atributos y características de un producto o servicio que se relacionan con su capacidad para cumplir con necesidades específicas o subyacentes.

Servicio: Una prestación esencial que cubre una necesidad humana y no se basa en la creación de objetos físicos.

Satisfacción: sensación de alegría y satisfacción al haber satisfecho un deseo o preferencia.

Percepción: conjunto de procedimientos y acciones vinculados con la estimulación que involucra a nuestros sentidos, nos permite adquirir conocimiento sobre nuestro entorno, las actividades que realizamos en él y nuestros estados mentales.

Expectativa: las ideas, expectativas o aspiraciones que hemos desarrollado son el resultado de diversos elementos que nos han influenciado, como nuestros principios, la formación que hemos recibido y las vivencias previas.

Usuario: se refiere a alguien que emplea regularmente un producto y se beneficia de su uso sin considerar la marca, el costo o las especificaciones técnicas del mismo.

Institución educativa: la unidad de gestión, tanto en términos administrativos como pedagógicos, es responsable de supervisar y dirigir el proceso educativo de los estudiantes, sin importar los servicios, ubicación, modalidad o enfoque educativo utilizados para facilitar su aprendizaje.

Escolar: referido a lo acontecido con alumnos o escuela.

Comité: un grupo de individuos seleccionados para llevar a cabo una tarea específica, especialmente si poseen autoridad o actúan en nombre de un grupo.

Profesor: individuo encargado de impartir conocimientos en un área específica y que está designado dentro de un departamento, demostrando así su competencia y cualificación en la materia.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

La calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

Es regular el nivel de calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA percibido por el comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Es regular el nivel de satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación escolar QALIWARMA desde la percepción del comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

La calidad del servicio influye en la percepción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

La calidad del servicio influye en la confianza del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

La calidad del servicio influye en la expectativa del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

3.2. Variables/categorías

Variable 1:

X: Calidad de Servicio

Dimensiones:

D1: Elementos tangibles

D2: Capacidad de respuesta

D3: Fiabilidad

D4: Empatía

D5: Seguridad

Variable 2

Y: Satisfacción del usuario

Dimensiones:

D6: Percepción

D7: Confianza

D8: Expectativa

Categorías: para ambas variables: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

3.3. Operacionalización/categorización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Título: La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, San Ignacio 2023.

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Variables	Definición operacional de las variables/categorías		Instrumentos recolección de datos
			Dimensiones	Indicadores	
<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.</p>	<p>Es el resultante tras la evaluación en el cual un cliente hace una comparación de las expectativas con su percepción, identificando que la diferencia entre ambos es el resultado del servicio que recibió de la organización Parasuraman et al. (1985), citado por Santa Cruz et al. (2020).</p>	<p>Variable 1: calidad de servicio</p>	Elementos tangibles	<p>“Instalaciones Equipos Personal Materiales de comunicación”</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>Hipótesis específicas</p> <p>Es regular el nivel de calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA percibido por el comité de las instituciones educativas de la zona urbana del</p>			Capacidad de respuesta	<p>“Conclusión del servicio Servicio rápido Disposición a ayuda Preguntas”</p>	
			Fiabilidad	<p>“Compromiso Interés Buen servicio a la primera Tiempo prometido Registros exentos de errores”</p>	

distrito de San Ignacio en el 2023. Es regular el nivel de satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación escolar QALIWARMA desde la percepción del comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

La calidad del servicio influye en la percepción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

La calidad del servicio influye en la confianza del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

La calidad del servicio influye en la expectativa del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Percepción que tienen los clientes sobre el grado en que sus requisitos han sido cumplido (Norma ISO 9000:2005; citado por Cervantes et al., 2020).

Variable 2: satisfacción del usuario

Empatía	“Atención Horario Atención personalizada Preocupación Necesidades de clientes”
Seguridad	“Comportamiento Seguridad Amabilidad Conocimientos”
Percepción	Cumplimiento del servicio Servicio confiable, accesible y saludable Mejoras del servicio Innovar el servicio Distribución de alimentos
Confianza	Confianza y seguridad Contribución con el aprendizaje Daños a la salud Comité inspira confianza
Expectativa	Expectativas Inconvenientes Presentación Distribución Espacio adecuado

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La investigación se realizó en el departamento de Cajamarca, específicamente en la provincia de San Ignacio.

4.2. Diseño de investigación

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), el tipo de investigación presentó un enfoque cuantitativo al medir las variables; en cuanto al diseño es no experimental pues en ninguna parte del proceso se manipularán las variables; el alcance correlacional para hallar la influencia de las variables y transversal porque se acopió los datos en una sola oportunidad.

4.3. Métodos de investigación

Método Analítico: permitió identificar y analizar las dimensiones de la calidad de servicio y establecer las percepciones de los usuarios del PNAE Qali Warma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del Distrito de San Ignacio.

Método Sintético: a razón del análisis, permitió llegar a conclusiones para determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del PNAE Qali Warma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del Distrito de San Ignacio.

Método Inductivo: se inició el estudio observando lo concerniente a las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario del PNAE Qali Warma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del Distrito de San Ignacio, con la finalidad de llegar a premisas y conclusiones.

Método Deductivo: se inició ampliando el conocimiento relacionado a las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario del PNAE Qali Warma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del Distrito de San Ignacio, presentando como

finalidad arribar a conclusiones particulares presentes claramente en la general situación.

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

Población: La población estuvo constituida por 11 instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio, presentando cada una de ellas 5 miembros (presidente, secretario y 3 vocales), en su totalidad sumaron 55 miembros.

Muestra: para el trabajo de investigación la muestra fue censal al considerarse a los 55 miembros de las instituciones.

Unidad de Análisis: se consideraron a los 5 miembros de cada institución educativa de la zona urbana del distrito de San Ignacio.

Unidades de observación: 11 instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento 2 cuestionarios; el primero se consideró el Modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, el cual constó de 5 dimensiones y 22 interrogantes, identificando solo la percepción de los usuarios. Asimismo, se tomó el cuestionario para satisfacción del cliente en base a Quispe y Ayavire (2016), el cual presentó 3 dimensiones y 14 interrogantes. Tal como lo señala Hernández y Mendoza (2018), estos presentan diversas preguntas con la finalidad de recolectar datos y medir las variables de estudio. En esa línea, no se procedió a otorgarle a los instrumentos la validez mediante el juicio de expertos y la confiabilidad por haberlos tenidos con anterioridad.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información recogida a los miembros del comité de cada institución educativa se desarrolló de forma computarizada y manual, trasladando los datos al Excel para tabularlos sistematizadamente. Posteriormente la información se vertió al programa estadístico SPSS con el cual se obtuvieron tablas y figuras las cuales

fueron analizadas e interpretadas; asimismo, previo a la asociación de las variables, se desarrolló la prueba de normalidad de los datos, según lo obtenido el Coeficiente de Correlación de Spearman fue el resultado, siendo utilizado para las correlaciones y prueba de hipótesis; se evidencia a continuación el resultado.

Tabla 2

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,342	55	,000
Satisfacción del Usuario	,308	55	,000

Nota. Se obtuvo como significancia bilateral 0.000; conllevando a determinar como Coeficiente de Correlación el de Spearman.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

Los equipos utilizados para concluir con el proyecto y el informe final fueron una laptop y calculadora; en cuanto a los materiales e insumos se requirió de lapiceros, correctores, papel, libros e internet.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia

TITULO: La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, San Ignacio 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Metodología	Población y muestra
<p>Pregunta General ¿Cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?</p>	<p>Objetivo General: Determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.</p>	<p>Hipótesis General: La calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.</p>	<p>Variable 1 Calidad de Servicio</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p>	<p>“Instalaciones Equipos Personal Materiales de comunicación”</p> <p>“Conclusión del servicio Servicio rápido Disposición a ayuda Preguntas”</p> <p>“Compromiso Interés Buen servicio a la primera Tiempo prometido Registros exentos de errores”</p> <p>“Atención Horario Atención personalizada Preocupación Necesidades de clientes”</p> <p>“Comportamiento Seguridad Amabilidad Conocimientos”</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Tipo de investigación con enfoque cuantitativo; diseño no experimental; alcance correlacional y corte transversal</p>	<p>La población y muestra son los 55 miembros del comité de las 11 instituciones educativas de las Zona Urbana del Distrito de San Ignacio.</p>

Preguntas auxiliares	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA percibido por el comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?	Identificar el nivel de calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA percibido por el comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.	Es regular el nivel de calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA percibido por el comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.	Percepción	Variable 2 Satisfacción del usuario	Cuestionario
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación escolar QALIWARMA desde la percepción del comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?	Identificar el nivel de satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación escolar QALIWARMA desde la percepción del comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.	Es regular el nivel de satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación escolar QALIWARMA desde la percepción del comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.			
¿Cómo la calidad del servicio influye en la percepción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?	Identificar si la calidad del servicio influye en la percepción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.	La calidad del servicio influye en la percepción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.			
¿Cómo la calidad del servicio influye en la confianza del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?	Identificar si la calidad del servicio influye en la confianza del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.	La calidad del servicio influye en la confianza del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.	Confianza		

<p>Ignacio en el 2023?</p> <p>¿Cómo la calidad del servicio influye en la expectativa del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023?</p>	<p>Ignacio en el 2023.</p> <p>Identificar si la calidad del servicio influye en la expectativa del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.</p>	<p>usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.</p> <p>La calidad del servicio influye en la expectativa del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.</p>	<p>Expectativa</p>	<p>Expectativas Inconvenientes Presentación Distribución Espacio adecuado</p>
---	--	---	--------------------	---

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA percibido por el comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Tabla 4

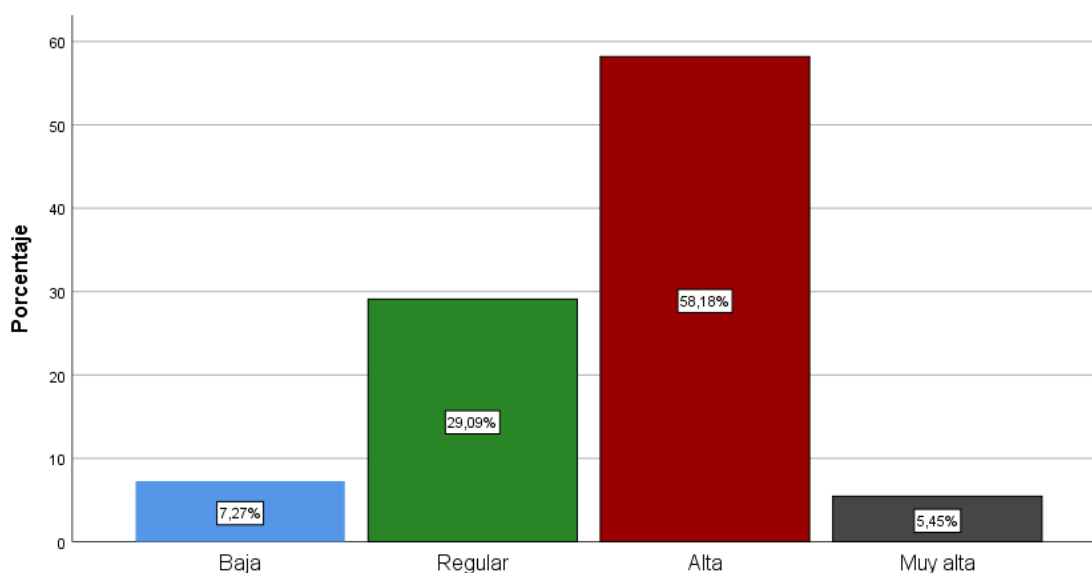
Nivel de calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	7,3	7,3	7,3
	Regular	16	29,1	29,1	36,4
	Alta	32	58,2	58,2	94,5
	Muy alta	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: miembros del comité de las instituciones educativas

Figura 1

Nivel de calidad de servicio



Nota. Se logró identificar que el mayor porcentaje de los encuestados de las instituciones 58.18% señala que es alta la calidad de servicio; mientras que en un menor porcentaje 5.45% refirió que es muy alta.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación escolar QALIWARMA desde la percepción del comité de las instituciones educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Tabla 5

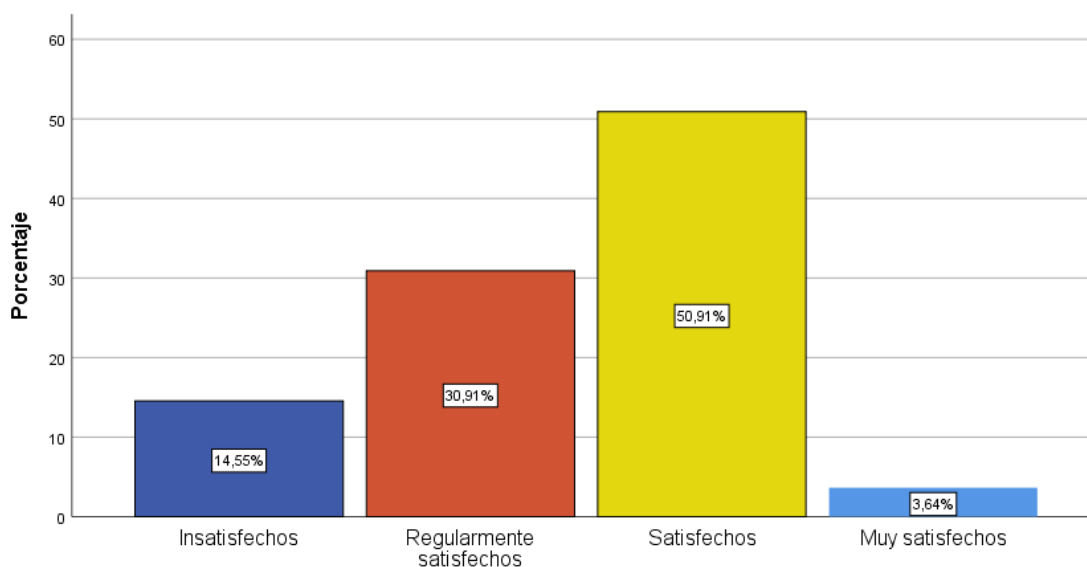
Nivel satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfechos	8	14,5	14,5	14,5
	Regularmente satisfechos	17	30,9	30,9	45,5
	Satisfechos	28	50,9	50,9	96,4
	Muy satisfechos	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: miembros del comité de las instituciones educativas

Figura 2

Nivel satisfacción del usuario



Nota. Se logró identificar que el mayor porcentaje de los encuestados de las instituciones 50.91% manifiesta estar satisfechos; mientras que en un menor porcentaje 3.64% refirió estar muy satisfechos.

Decisión para determinar relaciones

Si p valor es $<$ a 0.05 existe relación entre las variables

Si p valor es $>$ a 0.05 no existe relación entre las variables

Objetivo específico 3: Identificar si la calidad del servicio influye en la percepción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Tabla 6

Relación entre calidad de servicio y dimensión percepción

			Calidad de Servicio	Dimensión Percepción
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Dimensión Percepción	Coefficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Se observó en la tabla un coeficiente de correlación 0.859; asimismo, la significancia bilateral fue 0.000, cifras las cuales permitieron identificar que la calidad de servicio influye considerablemente en la percepción de los integrantes del comité del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Objetivo específico 4: La calidad del servicio influye en la confianza del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023

Tabla 7

Relación entre calidad de servicio y dimensión confianza

			Calidad de Servicio	Dimensión Confianza
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Dimensión Confianza	Coefficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Se observó en la tabla un coeficiente de correlación 0.856; asimismo, la significancia bilateral fue 0.000, cifras las cuales permitieron identificar que la calidad de servicio influye considerablemente en la confianza de los integrantes del comité del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Objetivo específico 5: Identificar si la calidad del servicio influye en la expectativa del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023

Tabla 8

Relación entre calidad de servicio y dimensión expectativa

			Calidad de Servicio	Dimensión Expectativa
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,923**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Dimensión Expectativa	Coefficiente de correlación	,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Se observó en la tabla un coeficiente de correlación 0.923; asimismo, la significancia bilateral fue 0.000, cifras las cuales permitieron identificar que la calidad de servicio influye de forma muy alta en las expectativas de los integrantes del comité del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

El análisis de los resultados fue desarrollado siguiendo los parámetros establecidos por la investigación científica y el esquema de la universidad, entre ellos la estadística descriptiva mediante el Software propio de esta ciencia denominado SPSS 26; a través de este elemento se obtuvieron tablas y figuras las cuales fueron mostradas anteriormente, tomando en cuenta que su visualización se realizó con el formato APA. Cada una de las tablas y figuras se interpretaron con el mayor de los criterios, identificando los niveles que presentaron las variables; los grados de correlación, como también las asociaciones que existieron entre variable y dimensiones; lográndose acertadamente los objetivos que se plantearon en la investigación.

Concerniente al primer objetivo específico, se logró identificar que el mayor porcentaje de los encuestados 58.18% señala que es alta la calidad de servicio; este hallazgo presentan similitud con el trabajo de Velásquez et al. (2022), al referir que el programa se presenta y otorga de forma adecuada, encontrándose mínimas interrupciones que son solucionadas. Así también con Guevara y Lesmes (2021) al mostrar que a pesar de la pandemia se flexibilizaron las entregas para beneficio de los involucrados. Otras de las investigaciones que muestran semejanza por el nivel es la de Araujo (2022), Chávez (2022), Matos (2021), Gutarra (2021), Machaca (2018) y Martel (2018). Por otro lado, el resultado que difiere de la investigación de Pérez y Luján (2023) al mostrar en sus resultados un nivel medio bajo como consecuencia de debilidades en las dimensiones aseguramiento, respuesta y empatía; de la misma manera se evidenció puntos débiles en lo que respecta a la supervisión y difusión del programa.

Lo acontecido difiere del aporte de Francke y Acosta (2021) quienes postulan que en Perú el esfuerzo puesto en práctica por el gobierno y por el programa, no ha tenido los efectos positivos que se pretendían sobre la desnutrición crónica y la anemia; sin

embargo, para este caso se evidenció calidad en el servicio que otorga el programa. El resultado permite corroborar aún el Modelo SERVPERF desarrollado por Cronin & Taylor (1992), siendo este un instrumento capaz de medir la calidad de servicio solo en la percepción acerca de la calidad de servicio proporcionada. Asimismo, se confirma lo señalado por Morveli (2021) quien sostiene que la priorización del cliente es un principio esencial, reconociendo que los ciudadanos son quienes conforman y son considerados como clientes de las instituciones estatales. Por lo tanto, para responder al escrutinio del público respecto al desempeño y la calidad de los servicios, es crucial considerar las características, el respaldo y la accesibilidad a los servicios que aportan valor.

Respecto al segundo objetivo específico, se logró identificar que el mayor porcentaje de los encuestados de las instituciones 50.91% manifiesta estar satisfechos; resultado que presenta semejanza con la investigación de Niño et al. (2019), quienes refieren que los beneficiarios del programa se encuentran satisfechos con el beneficio que se les otorga, recomendando que debe ser más rigurosa la focalización de quienes requieren del programa y realizar ajustes para incrementar la calidad del programa. De la misma manera, tiene analogía con los trabajos de Araujo (2022), Matos (2021), Gutarra (2021) y Machaca (2018), al presentar en sus resultados que los usuarios del programa se encuentran satisfechos, puesto que al analizar las dimensiones que comprende las variables, todas muestran favorables respuestas que conllevan a señalar en su mayoría que por el servicio brindado muestran satisfacción con el programa.

Lo referido en el párrafo anterior, aplaza el aporte de Daher et al. (2020) quienes señalan que a pesar de haber incrementado los programas sociales para disminuir la pobreza y mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente en salud y educación, la brecha en la satisfacción de los usuarios respecto a estos sectores se mantiene amplia hasta la fecha, lo cual invoca a los representantes del estado a tomar en consideración las

principales dificultades que se presentan no solo en educación sino en los diversos sectores que le competen. Mientras que se ratifica lo planteado por Campos (2022) quien revela que la satisfacción de los clientes es el principal indicador de la gestión de la calidad y éxito de una organización; asimismo, con Cervantes et al. (2020) al manifestar que si se evidencian quejas, este es un indicador de insatisfacción, pero por otro lado, su ausencia no necesariamente implica que los clientes se encuentren satisfechos, interpretándose que la comunicación entre empresa y clientes son inadecuadas.

En cuanto al tercer, cuarto y quinto objetivo específico, se evidenciaron correlaciones entre la calidad de servicio y de las dimensiones percepción, confianza y expectativa; cabe referir que no se han evidenciado investigaciones que hayan asociado la variable con estas tres dimensiones referidas; siendo esto provechoso para futuras investigaciones que se desarrollen. Es esencial referir y asentar lo que ponen de manifiesto Quispe y Ayavire (2016) al sostener que la percepción de los clientes es considerada subjetiva, por lo que depende del individuo y de factores como el estado de ánimo, nivel de estrés, necesidad de adquirir el producto y tiempo disponible para pasar por la experiencia de compra. Asimismo, respecto a la expectativa, se reafirma que es la vista del usuario siendo el anhelo de alcanzar algo de los servicios, bienes o productos. Y en cuanto a la confianza es un útil indicador económico a la hora de prever y estudiar el comportamiento de las personas de un sistema en términos de consumo.

Referido al objetivo general, la significancia bilateral 0.000 permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula; logrando el objetivo general al determinar que la calidad de servicio influye considerablemente en la satisfacción del usuario. Este resultado presenta analogía con las investigaciones de Araujo (2022), Chávez (2022), Matos (2021), Gutarra (2021) y Machaca (2018) y Martel (2018); pues en todas las descritas la significancia bilateral o p valor fue menor a 0.05, evidenciándose además que

presenta similar cifra de correlación con la investigación de Gutarra (2021). Es sustancial señalar que las correlaciones hechas en las investigaciones utilizaron como Coeficiente de correlación el de Spearman al presentar los datos normalidad. Estos hallazgos corroboran una vez más la asociación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente; por lo tanto, surge la importancia de promover acciones en los elementos que generen valor a los usuarios de los programas.

Lo descrito afirma lo sustentado por Loli et al. (2013) al indicar que al ser la satisfacción mayor, el cliente brindará opiniones favorables de la calidad de servicio recibido, refiriendo además manifestaciones propicias del precio de los productos, infraestructura y ambiente, cortesía, confiabilidad, puntualidad, atención, conocimiento, habilidades y experiencia de los trabajadores lo cual causa complacencia. Se confirma también lo plasmado por la Presidencia del Concejo de Ministros (2018), al poner de manifiesto que los programas dedicados a la alimentación de los escolares a nivel nacional presentan diversas actividades y etapas como la organización, el desarrollo o ejecución, y por último el control de quienes intervienen para otorgar el servicio de alimentación, lo cual generaría satisfacción en los beneficiarios.

5.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general: Determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

			Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Prueba de hipótesis:

Hipótesis alterna: La calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Hipótesis nula: La calidad del servicio no influye en la satisfacción del usuario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma en las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

Se observó en la tabla un coeficiente de correlación 0.872; asimismo, la significancia bilateral fue 0.000, cifras las cuales permitieron aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula; determinando que la calidad de servicio influye considerablemente en la satisfacción del usuario de los integrantes del comité del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023.

CAPÍTULO VI

6.1. CONCLUSIONES

a. Respecto al primer objetivo específico, se logró identificar que el mayor porcentaje de los encuestados de las instituciones representada por el 58.18%, señala que es alta la calidad de servicio que otorga el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023. Lo descrito es producto de mantener una adecuada infraestructura, la presentación del personal es pulcra, así como a manipulación de los alimentos, contar con suficiente equipamiento, se cumple con la entrega en la fecha correspondiente, el personal del programa inspira confianza, otorgan adecuada atención y los productos cumplen con las especificaciones de inocuidad y calidad; generando así discentes con los requerimientos nutricionales apropiados que les permita llevar un estudio propicio.

b. Concerniente al segundo objetivo específico, se logró identificar que el mayor porcentaje de los encuestados de las instituciones representada por el 50.91%, manifiestan encontrarse satisfechos con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023. El resultado ventajoso es como consecuencia de que los beneficiarios muestran una percepción favorable de los productos otorgados por el programa, tienen confianza del personal y de los productos otorgados por el programa y que los alimentos proporcionados cubren con sus expectativas; situación que contribuye con el aprendizaje de los estudiantes y tranquilidad de los padres de familia, autoridades y docentes.

c. En manifiesto al tercer objetivo específico, el coeficiente de correlación 0.859 y la significancia bilateral 0.000, permitieron identificar que la calidad de servicio influye considerablemente en la percepción de los integrantes del comité del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del

distrito de San Ignacio en el 2023. Resultado que proviene de las acciones convenientes desarrolladas por el personal del programa, lo que conlleva a que los beneficiarios del programa refieran una percepción favorable del servicio brindado; por lo tanto, a mayor calidad de servicio, mejor será la percepción de los beneficiarios.

d. En cuanto al cuarto objetivo específico, el coeficiente de correlación 0.856 y la significancia bilateral 0.000, permitieron identificar que la calidad de servicio influye considerablemente en la confianza de los integrantes del comité del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023. Efecto proveniente de que las actividades que realizan, los proveedores del programa, promueven a que los beneficiarios desarrollen confianza hacia el personal que proporciona los alimentos; por lo tanto, a mejor calidad de servicio, mayor será la confianza de los beneficiarios hacia el programa.

e. Referente al quinto objetivo específico, el coeficiente de correlación 0.923 y la significancia bilateral 0.000, permitieron identificar que la calidad de servicio influye de forma muy alta en las expectativas de los integrantes del comité del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023. Resultado que emana de la alta calidad e servicio que ponen de manifiesto los proveedores del programa al proveer los insumos de acuerdo a las necesidades y requerimientos realizados, conllevando de esta manera a cubrir las expectativas de los involucrados; por lo tanto, a mejor calidad de servicio, las expectativas de los beneficiarios serán cubiertas.

f. En cuanto a la contrastación de hipótesis, el coeficiente de correlación 0.872 y la significancia bilateral 0.000, permitieron aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula; logrando el objetivo general al determinar que la calidad de servicio influye considerablemente en la satisfacción del usuario de los integrantes del comité del

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio en el 2023. Las actividades desarrolladas por el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma muestran calidad en el servicio que otorgan, evidenciado este respaldo por la satisfacción que muestran los beneficiarios; en esa línea, a mejor calidad de servicio, mayor será la satisfacción de los beneficiarios del programa.

6.2. RECOMENDACIONES

a. Para incrementar la calidad de servicio, se recomienda a los representantes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma realizar evaluaciones periódicas del servicio, continuando con las encuestas a los usuarios analizando los indicadores clave de rendimiento. Entre las estrategias a aplicar, se sugiere el involucramiento de la comunidad educativa en la planificación y evaluación del programa, promoviendo la participación activa de los docentes, padres de familia y estudiantes en lo relacionado con la alimentación escolar. Asimismo, proporcionar capacitación regular al personal encargado de la preparación y distribución de alimentos, así como a los supervisores y coordinadores del programa; esto incluye capacitación en higiene alimentaria, manipulación de alimentos, atención al cliente, gestión de la calidad y mejora de la infraestructura.

b. Se busca incrementar la satisfacción de los usuarios, por lo que los representantes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma debe establecer canales de comunicación claros y accesibles para los usuarios del programa, incluidos padres de familia, personal escolar y estudiantes; informar sobre los horarios de distribución de alimentos, cambios en los menús y cualquier otra información relevante. Asimismo, mantener registros actualizados de las necesidades dietéticas especiales de los estudiantes, como restricciones religiosas o alergias, y adaptar los menús en consecuencia; también es importante tener en cuenta las preferencias alimentarias para aumentar la aceptación de los alimentos servidos.

c. Al tener influencia la calidad de servicio sobre la percepción del comité del programa de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio, los representantes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma deben explicar cómo se eligen los alimentos que se ofrecen, destacando los criterios de selección

basados en la calidad, la frescura y el valor nutricional; sugiriendo además involucrar a la comunidad en el proceso de selección de alimentos.

d. Se comprobó que la calidad de servicio influye en la confianza de los integrantes del comité del programa de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio; por lo que se recomienda a los representantes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma asegurarse de que la distribución de alimentos se realice de manera puntual y eficiente, evitando retrasos o interrupciones en el servicio; así también implementar sistemas de seguimiento y control para garantizar la calidad y la cantidad de alimentos entregados.

e. Al comprobarse que la calidad de servicio influye en las expectativas de los integrantes del comité del programa de las Instituciones Educativas de la zona urbana del distrito de San Ignacio; se recomienda a los representantes del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma organizar actividades educativas sobre nutrición y hábitos alimenticios saludables para estudiantes, padres de familia y personal escolar; asimismo, proporcionar recursos y materiales informativos que promuevan una alimentación balanceada y nutritiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, T. (2022). *Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los comités de alimentación escolar de Piura, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88986>
- Bayad, A., Pakzad, S., Shwana, A., Aram, A., Awezan, M., Halwest, N., & Govand, A. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77. <https://ssrn.com/abstract=3839031>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Cadotte E., Woodruff R., & Jenkins, R. (1987). Expectations and Nonns in Models of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*. 24(3). 305-314. <https://doi.org/10.1177/002224378702400307>
- Campos, L. (2022). *Calidad de servicio y su influencia en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Receptora SUNARP San Juan de Lurigancho, Lima, 2019*. [Tesis pre grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6111>
- Cervantes, G., Muñoz, G., e Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 27-36. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chávez, R. (2022). *Calidad de servicio en la satisfacción de padres de familia del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76081>

- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Czajkowska, A., & Manuela, I. (2021). Application of Servqual and Servperf Methods to Assess the Quality of Teaching Services - Comparative Analysis. *Manufacturing Technology*, 21(3), 294-305. <http://journalmt.com/pdfs/mft/2021/03/06.pdf>
- Daher, M., Jaramillo, A., y Rosati, A. (2020). Avances en la evaluación integral: aportes para programas sociales de intervención en pobreza en organizaciones no gubernamentales. *Revista de Estudios Sociales*, (74), 84-98. <https://doi.org/10.7440/res74.2020.07>
- Desai, R., & Rudra, N. (2019). Trade, poverty, and social protection in developing countries. *European Journal of Political Economy*, 60, 2-11. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2018.08.008>.
- Francke, P., y Acosta, G. (2021). Impacto del programa de alimentación escolar Quali Warma sobre la anemia y la desnutrición. *Apuntes*, 48(88), 151-190. <https://dx.doi.org/10.21678/apuntes.88.1228>
- García, J., Aldape, L., y Esquivel, F. (2020). Perspectivas del desarrollo social y rural en México. *Revista de ciencias sociales*, 26(3), 1-10. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519011/28063519011.pdf>
- Gaviria, M., y Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151
- Gonzales, A. y Brea, F. (2016). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 12(1), 251-272.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120878011>

- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Guevara, J. y Lesmes, A. (2021). *Evaluación de los mecanismos de control del programa de alimentación escolar implementados el municipio de Villavicencio* [Tesis de especialización, Universidad EAN]. <http://hdl.handle.net/10882/11399>.
- Gutarra, N. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/479>
- Loli, A., Del Carpio, J., Cuba, E., Vergara, A., Morales, S., Flores, D., y Lamas R. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 16(1), 171–190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Machaca (2018). *Calidad del servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en comités de alimentación escolar de Palpa, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31261>
- Mallqui, J. (2022). *La percepción del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y los hábitos alimenticios en estudiantes de las instituciones educativas públicas de la provincia de Huánuco, región Huánuco en el año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/18615>
- Martel, Z. (2018). *Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28426>

- Matos, R. (2021). *Nivel de satisfacción de padres de familia y calidad de servicio del programa Qali Warma en una Institución Educativa Lima, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78229>
- Mansyur, N., Akhwan, A., Bagus, I., Busyairi, A., Sam'un, M., Nur, R., Chairul, B., & Gretha, I. (2020), The Village Kalesang Program As A Poverty Alleviation Community. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 9(3), 3013-3017. <https://acortar.link/RJkjmb>
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31(1206). 1-28. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista Enfoques*, 5(17), 55–64. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
- Morveli, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496-3512. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Niño, L., Gamboa, E., y Serrano, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 51(3), 240-250. <https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- Oliver, R., Varki, S. & Rust, R. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing* 73(3). 311-336. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90021-X](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90021-X)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). A conceptual model of servicequality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.

49(4). 41-50. <http://www.jstor.org/stable/1251430>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-19. <https://link.springer.com/article/10.1177/0092070393211001>

Pérez, W., y Luján, G. (2023). Calidad de servicio de un programa alimentario para asegurar la alimentación escolar en la zona 8 Guayaquil, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 13353-13382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4334

Poškuvienė, L., Čižiūnienė, K., & Matijošius, J. (2022). Analysis of Customer Service Quality Models and for their Approbation Opportunities in Aviation. *Periodica Polytechnica Transportation Engineering*, 50(3), pp. 285–292. <https://doi.org/10.3311/PPtr.15213>

Quispe, G., y Ayavire, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Revista empresarial*, 10(37), 27-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>

Santa Cruz, M., Collantes, A., y Nauca, E. (2020). Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada. *Revista científica Epistemia*, 4(2), 1-10. <https://doi.org/10.26495/re.v4i2.1322>

Swanson, J., & Ki, N. (2020). Has the fiscal decentralization of social welfare programs helped effectively reduce poverty across U.S. states?, *The Social Science Journal*, 1-22. <https://doi.org/10.1080/03623319.2020.1728510>

Torres, M., y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

- Troyes, Y., y Huamán, C. (2021). Responsabilidad social y los servicios alimentarios del programa nacional de alimentación escolar QALI WARMA Yarinacocha, Ucayali. *Balance's*, 9(14), 6-14. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/257/244>
- Tumsekcal, E., Ayyildiz, E., & Taskin, A. (2021). Interval valued intuitionistic fuzzy AHP-WASPAS based public transportation service quality evaluation by a new extension of SERVQUAL Model: P-SERVQUAL 4.0. *Expert Systems with Applications*, 186, 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.115757>
- Velazco, O., Romero, F., y Guío, F. (2019). El programa de alimentación escolar más allá de educar y nutrir. Caso Sogamoso, Boyaca. Colombia. *Educere* (23)76, 779-810. <https://www.redalyc.org/journal/356/35660459009/movil/>
- Velásquez, R., Cardona, A., y Luna, H. (2022). Evaluación de la calidad en la prestación del servicio del Programa de Alimentación Escolar de la Institución Educativa Nuestra Señora de Las Mercedes-Sardinata (Norte De Santander). *Revista Perspectivas*, 7(2), 38–61. <https://doi.org/10.22463/25909215.3584>
- Vergara, J., Quesada, V. y Blanco, I. (2012). Factores clave para valorar la calidad del servicio y satisfacción del cliente: Modelos causales, desarrollo y evolución. *Revista Virtual Univ. Católica del Norte*. 35(1), 381-385. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194224362020>
- Westbrook, R., & Reylly, M. (1983). Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. *Advances in Consumer Research*, 10(1), 256-261. <https://www.acrwebsite.org/volumes/6120/volumes/>

APÉNDICES

Apéndice 1: Cuestionario de CALIDAD DE SERVICIO

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

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

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

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

VARIABLE 2. SATISFACCIÓN DE USUARIO					
PERCEPCIÓN					
1. ¿Percibe que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumple con el servicio alimentario de manera oportuna?					
2. ¿Percibe que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ofrece un servicio confiable, accesible y saludable?					
3. ¿Considera que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ha tenido mejoras en el servicio?					
4. ¿Considera que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se compromete a innovar en el servicio brindado?					
5. ¿Su satisfacción radica en que conoce que empresa distribuye los alimentos de Qali Warma?					
CONFIANZA					
6. ¿Los alimentos brindados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, le inspira confianza, seguridad para ser consumido por los usuarios?					
7. ¿Confía en el servicio alimentario que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma contribuye con el aprendizaje de los usuarios?					
8. ¿Confía que los alimentos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma no es dañino para los usuarios?					
9. ¿Los alimentos que se preparan en las Instituciones Educativas a través del Comité de Alimentación Escolar le inspira confianza?					
EXPECTATIVA					
10. ¿El servicio ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se adapta a sus expectativas?					
11. ¿Tiene inconvenientes o algún problema con el servicio ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?					
12. ¿Le gustaría que los productos que entrega el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tengan una mejor presentación?					
13. ¿Desearía que los alimentos que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se distribuyan incluso en vacaciones?					
14. ¿Debería buscarse un espacio más adecuado para que el estudiante consuma los alimentos?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Apéndice 2: Indicadores de correlación

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta