

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay,  
2024

Presentado por:

Martha Celina Tambranco Santi

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2026



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024**

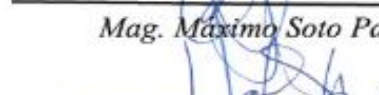
Presentado por **Martha Celina Tambranco Santi**, para optar el título de Licenciado en Administración

Sustentado y aprobado 28 de agosto del 2025 ante el jurado evaluador:

**Presidente:**

  
\_\_\_\_\_  
*Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla*


**Primer miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
*Mag. Máximo Soto Pareja*

**Segundo miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
*Mag. Josué Huamani Cayllahua*

**Asesor:**

  
\_\_\_\_\_  
*Dr. Percy Fritz Puga Peña*



UNIVERSIDAD NACIONAL  
**MICAELA BASTIDAS**  
DE APURÍMAC

Licenciada por SUNEDU

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 016-2026

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis intitulada: **“Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024”**, para optar el título de Licenciado en Administración, presentado por la Bachiller **Martha Celina Tambranco Santi**, ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el 21% el índice de similitud; el cual es menor al 25% establecido por el reglamento de investigación aprobado por Resolución N° 168-2024(2)-CU-UNAMBA, por lo que cumple con los criterios establecidos por la universidad.

Tamburco, 19 de mayo de 2026.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Dr. Percy Frías Puga Peña  
DIRECTOR UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c:

Archivo,  
FFPP/D/-U.I.F.A.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco  
[investigacionadministracion@unamba.edu.pe](mailto:investigacionadministracion@unamba.edu.pe)



### **Agradecimiento**

*A todos los investigadores cuyos trabajos han servido como referencia fundamental para esta investigación. A mi asesor, por su invaluable orientación a lo largo de este proceso académico. Y a todas las personas que participaron en la encuesta, por su disposición colaboración y contribución que ha enriquecido este estudio de manera significativa.*



## **Dedicatoria**

*Dedico esta tesis a mi hermano Anderson quien ha sido mi apoyo en este camino hacia la excelencia académica. A mis padres por su paciencia y constante apoyo durante todos estos meses de ardua investigación. Y a mí misma, por el esfuerzo constante, la determinación y la voluntad de nunca rendirme en busca de alcanzar mis metas académicas.*



Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024

Línea de investigación: Gestión pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>RESUMEN</b>	3
<b>ABSTRACT</b>	4
<b>CAPÍTULO I</b>	5
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2 Enunciado del problema	7
1.2.1 Problema General	7
1.2.2 Problemas Específicos	7
1.3 Justificación de la investigación	8
1.3.1 Justificación teórica	8
1.3.2 Justificación metodológica	8
1.3.3 Justificación social	9
1.3.4 Justificación práctica	9
<b>CAPÍTULO II</b>	11
<b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b>	11
2.1 Objetivos de la investigación	11
2.1.1 Objetivo General	11
2.1.2 Objetivos Específicos	11
2.2 Hipótesis de la investigación	12
2.2.1 Hipótesis general	12
2.2.2 Hipótesis específicas	12
2.3 Operacionalización de variables	12
<b>CAPÍTULO III</b>	14
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	14
3.1 Antecedentes	14
3.1.1 Antecedentes internacionales	14
3.1.2 Antecedentes Nacionales	14
3.2 Marco teórico	16
3.2.1 Calidad de servicio	16
3.2.2 Teorías de la calidad de servicio	16



3.2.3	Modelos teóricos de la calidad de servicio	17
3.2.4	Satisfacción del cliente	21
3.2.5	Modelos teóricos de la satisfacción	22
3.3	Marco conceptual	26
<b>CAPÍTULO IV</b>		29
<b>METODOLOGÍA</b>		29
4.1	Tipo y nivel de investigación	29
4.1.1	Tipo	29
4.1.2	Nivel	29
4.2	Diseño de la investigación	29
4.2.1	Diseño	29
4.2.2	Corte	29
4.3	Descripción de la ética de la investigación	30
4.4	Población y muestra	30
4.4.1	Población	30
4.4.2	Muestra	32
4.4.3	Muestreo	32
4.5	Procedimiento	33
4.6	Técnicas e instrumentos	33
4.6.1	Técnicas	33
4.6.2	Instrumentos	34
4.6.3	Validez por juicio de tres expertos	34
4.6.4	Confiabilidad del instrumento	35
4.6.5	Escala de baremación	35
4.7	Análisis estadístico	37
<b>CAPÍTULO V</b>		38
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES</b>		38
5.1	Análisis de resultados	38
5.1.1	Resultados descriptivos	38
5.1.2	Tablas cruzadas	39
5.2	Contrastación de hipótesis	44
5.2.1	Prueba de normalidad	44
5.2.2	Prueba de hipótesis	45
5.3	Discusión	50
<b>CAPÍTULO VI</b>		54
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		54
6.1	Conclusiones	54



6.2 Recomendaciones	55
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	57
<b>ANEXOS</b>	61



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Tabla de la operacionalización de variables	13
<b>Tabla 2</b> Base de datos de la instituciones educativas beneficiarias de Abancay	30
<b>Tabla 3</b> Resultados de validación del instrumento de la variable calidad de servicio	34
<b>Tabla 4</b> Resultados de validación del instrumento de la variable satisfacción	35
<b>Tabla 5</b> Confiabilidad de las variables	35
<b>Tabla 6</b> Constructo de la escala de baremación	36
<b>Tabla 7</b> Escala de baremación	36
<b>Tabla 8</b> Análisis descriptivo de la variable calidad de Servicio y sus dimensiones	38
<b>Tabla 9</b> Análisis descriptivo de la variable satisfacción y sus dimensiones	39
<b>Tabla 10</b> Tabla cruzada entre la Calidad de servicio y la satisfacción	39
<b>Tabla 11</b> Tabla cruzada entre la tangibilidad y la satisfacción	40
<b>Tabla 12</b> Tabla cruzada entre fiabilidad y la satisfacción	41
<b>Tabla 13</b> Tabla cruzada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción	42
<b>Tabla 14</b> Tabla cruzada entre seguridad y la satisfacción	42
<b>Tabla 15</b> Tabla cruzada entre la empatía y la satisfacción	43
<b>Tabla 16</b> Prueba de normalidad	44
<b>Tabla 17</b> Contrastación hipótesis general	45
<b>Tabla 18</b> Contrastación hipótesis específica uno	46
<b>Tabla 19</b> Contrastación hipótesis específica dos	47
<b>Tabla 20</b> Contrastación hipótesis específica tres	48
<b>Tabla 21</b> Contrastación hipótesis específica cuatro	49
<b>Tabla 22</b> Contrastación hipótesis específica cinco	49



## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Modelo nórdico	18
<b>Figura 2</b> Modelo SERVQUAL	19
<b>Figura 3</b> Modelo SERVPERF	19



## INTRODUCCIÓN

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) implementado en nuestro país, tiene como propósito garantizar una alimentación saludable, variada y sobre todo de calidad a los estudiantes de nivel inicial y primario, contribuyendo a su desarrollo físico y cognitivo. Un componente clave para el éxito de este programa es el rol que desempeñan los Comités de Alimentación Escolar (CAE), quienes son responsables de supervisar el cumplimiento de los estándares establecidos en la distribución y calidad de los alimentos.

En este contexto, la calidad del servicio que brinda Qali Warma y la percepción de satisfacción de los CAE se presentan como factores fundamentales para evaluar la efectividad del programa es por ello que la correlación entre ambos elementos no solo permitirá incrementar conocimientos acerca del estudio de estas variables específicamente en esta unidad de investigación, sino que también en un futuro ayudara a identificar áreas de mejora del servicio en el bienestar de los beneficiarios en programas sociales de alimentación similares.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. La relación entre estas dos variables es clave para entender cómo los miembros de los comités perciben la calidad de los servicios prestados por el programa y, en consecuencia, su satisfacción.

En tanto, la estructura de este estudio consta de seis capítulos estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I, en este capítulo se expone la formulación del problema, la exposición de los problemas específicos, así como la justificación del estudio a nivel teórico, metodológico, social y práctico, destacando la relevancia de la investigación en cada uno de estos aspectos.

Capítulo II, se establecen los objetivos e hipótesis del estudio, tanto generales como específicos, por otra parte, también se aborda la operacionalización de variables, detallando las dimensiones e indicadores que se medirán en el estudio.



El Capítulo III se centra en el marco teórico, donde se examinan los precedentes tanto a escala global como nacional vinculados con la calidad de servicio y la satisfacción en programas parecidos. Además, se contemplan los fundamentos teóricos de las variables principales y sus correspondientes dimensiones e indicadores, considerando los variados modelos sugeridos por autores destacados en el campo. Finalmente, se elabora el marco conceptual, donde se detallan los conceptos esenciales empleados durante la investigación.

Capítulo IV, se describen los aspectos metodológicos, iniciando con la definición del enfoque. Además, se especifican el tipo, nivel, diseño y corte de la investigación. Adicionalmente, se presenta la población y la muestra, junto con los métodos y técnicas de recopilación y estudio de datos.

Capítulo V, se muestran los resultados descriptivos mediante tablas, luego se exponen los resultados inferenciales obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, y finalmente se llevó a cabo la discusión correspondiente a nivel teórico.

Capítulo VI, se exponen las conclusiones y recomendaciones de la investigación de acuerdo a los objetivos propuestos para que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se sensibilice sobre la percepción que los comités de alimentación escolar tienen sobre la calidad del servicio.

Finalmente, se muestran las referencias bibliográficas, seguidamente de los anexos que incluyen los instrumentos de medición, la validación del instrumento, la matriz de consistencia, la base de datos y otros documentos que ayudaran a dar sustento la investigación.



## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue establecer el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en los centros educativos de Abancay, 2024. Para lograrlo, se llevó a cabo una investigación de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. El grupo de estudio estuvo compuesto por 349 integrantes de los comités de alimentación escolar en Abancay. La información se recopiló a través de cuestionarios estructurados que tenían un grado de fiabilidad aceptable y fueron validadas por un conjunto de tres expertos. La muestra contempló a 183 integrantes de los comités. Los datos estadísticos indicaron que el 61,2% de los participantes en la encuesta clasificaron la calidad del servicio como de nivel medio, mientras que el 72,7% consideraron su nivel de satisfacción igualmente como medio. Para determinar la correlación entre las dos variables, se utilizó el coeficiente de Rho Spearman, determinándose un valor de  $p = 0,000$  superior a  $0,05$  y  $r = 0,927$ . Esto demuestra una correlación directa, positiva muy alta entre las variables. Para concluir, se estableció que conforme se eleva el nivel de calidad del servicio percibido, la satisfacción también se eleva.

**Palabras clave:** *Calidad de servicio, satisfacción, satisfacción de usuarios, comité de alimentación escolar.*



## ABSTRACT

The objective of this study was to establish the link between the quality of the service and the satisfaction of the school feeding committees of the Qali Warma National School Feeding Program in the educational centers of Abancay, 2024. To achieve this, an investigation of type basic, Quantitative approach, correlational level with a non-experimental cross-sectional design. The study group was made up of 349 members of the school feeding committees in Abancay. The information was collected through structured questionnaires that had a degree of reliability and were validated by a set of three experts. The sample includes 183 committee members. The statistical data indicated that 61.2% of the survey participants classified the quality of the service as medium level, while 72.7% considered their level of satisfaction also as medium. To determine the evaluation between the two variables, the Rho Spearman coefficient was used, achieving a value of  $p = 0.000$  greater than 0.05 and  $r = 0.927$ . This demonstrates a direct, positive and high evaluation between the variables. To conclude, it is confirmed that as the level of quality of the service received increases, satisfaction also increases.

**Keywords:** *Service quality, satisfaction, user satisfaction, school feeding committee.*



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

En los últimos años en Latinoamérica se ha dicho que una buena alimentación desde temprana edad ayuda al desarrollo de una persona en cuanto al aspecto nutricional y cognitivo, debido que a través de ella la persona o el individuo adquiere los nutrientes necesarios para poder aprender y retener información, así como también para estar bien de salud. Es por tales motivos que muchos países destinan recursos y esfuerzos a programas que se enfocan en contribuir y mejorar la alimentación de los estudiantes para con ello traer consigo mejoras significativas en aspectos de rendimiento escolar y salud nutricional según refiere la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2019).

Desde esta perspectiva, en el Perú el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS, 2012), a través del Decreto Supremo N° 008-2012 MIDIS creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con la finalidad de ofrecer una alimentación nutritiva a los estudiantes de educación inicial y primaria en las escuelas públicas, buscando reducir los problemas nutricionales negativos tales como la desnutrición.

No obstante, en los últimos cinco años, a pesar de contar con recursos y objetivos importantes, el programa ha enfrentado diversos desafíos que han generado dudas sobre su efectividad, especialmente desde la perspectiva de la comunidad educativa pues uno de los principales inconvenientes señalados ha sido la calidad y adecuación de los alimentos suministrados, ya que se han registrado casos en los que los productos no cumplen con los estándares nutricionales establecidos o llegan en malas condiciones, lo que afecta negativamente la salud y el bienestar de los estudiantes (CEPAL, 2019).

Así también a principios del año dos mil veinte tres, varios medios de comunicación reportaron alertas por parte de autoridades escolares y padres de familia en varias regiones del país, quienes informaron sobre las deficiencias en los productos alimenticios. Debido a esto, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)



dispuso una reorganización total del programa, ya que se identificaron serias fallas tanto en la administración como en la gestión, lo que afectó negativamente la percepción que tiene la comunidad educativa sobre la calidad del servicio alimentario (La República, 2023).

Por otro lado, a finales de ese mismo año, nuevamente el programa se vio involucrado en un nuevo escándalo cuando la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) declaró que uno de los productos suministrados por el programa no era apta para el consumo humano, según el COMUNICADO N°14-2023-DIGESA/MINSA, como resultado, el programa, en coordinación con los proveedores, retiró este producto de las instituciones educativas a nivel nacional. Esta medida causó malestar entre los miembros del comité de alimentación escolar, lo que afecta la imagen y credibilidad del programa frente a la comunidad educativa y la población en general, así lo indicó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW, 2023).

De igual manera, en los últimos días, diversos medios de comunicación manifestaron que el Programa de Alimentación Escolar Qali Warma ha sido envuelto en una nueva polémica relacionada con la calidad de los productos que suministra. En esta ocasión, el caso se originó cuando varios informes y denuncias señalaron posibles irregularidades en la calidad de las conservas de pollo suministradas por el programa, lo que resalta la falta de control adecuado sobre las condiciones de producción y almacenamiento poniendo así en peligro la seguridad alimentaria de los beneficiarios (Trome, 2024).

Ante estas denuncias, luego de que los productos fueran retirados a nivel nacional, tanto los beneficiarios y medios de comunicación han exigido investigaciones exhaustivas sobre la magnitud del problema, así como también se ha solicitado a las autoridades una revisión rigurosa de los procesos de contratación de proveedores, con el fin de asegurar que los alimentos sean de calidad y cumplan con los requisitos de seguridad (El comercio, 2024). Este tipo de incidentes ha generado percepción negativa de la población acerca de la credibilidad específicamente del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y a su vez a disminuido la confianza de los beneficiarios y población en general.

Así también, a nivel local específicamente en Abancay el programa mostró deficiencias en la prestación del servicio, en primer lugar con respecto a los productos también se tuvieron rechazos por incumplimiento de especificaciones técnicas de calidad que ponen



en riesgo la seguridad de los beneficiarios, en segundo lugar los integrantes de los comités manifiestan que el personal de distribución realizan la entrega de productos incompletos a pesar de tener las actas de entrega en la que se estipulan las cantidades y presentaciones de los productos, en tercer lugar los integrantes de los comités también manifiestan que los proveedores no coordinan con la entrega de alimentos y lo realizan informalmente, en cuarto lugar los integrantes también mencionan que hay demoras en el proceso de actualización de datos de los integrantes del comité de alimentación escolar, todas estas deficiencias señaladas tienen incidencias negativas en la percepción que tienen los miembros del comité de alimentación escolar sobre la calidad de servicio del programa.

De acuerdo con las implicaciones previamente mencionadas, se deduce que actualmente no se tiene una comprensión precisa sobre si los comités de alimentación escolar están satisfechos con el servicio ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW). Por ello, la investigación se centró en determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar en las instituciones educativas de Abancay durante el año 2024.

## **1.2 Enunciado del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de



Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?

### **1.3 Justificación de la investigación**

A continuación, se presenta la justificación de la investigación. Es importante señalar que, según Hernández et al. (2014), “la justificación de la investigación indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones” (p. 40). En este sentido, la justificación constituye un apartado esencial del trabajo, en el cual se fundamentan las razones que motivan la realización del estudio, destacando la relevancia del tema y su contribución al fortalecimiento del conocimiento en el ámbito correspondiente.

#### **1.3.1 Justificación teórica**

La justificación teórica proporciona el contexto necesario para entender el fenómeno investigado y permite a los investigadores fundamentar sus hipótesis y preguntas de investigación en teorías existentes (Hernández et al., 2014). Asimismo, Martínez (2018) infiere que "una adecuada justificación teórica no solo ayuda a clarificar el enfoque del estudio, sino que también demuestra la relevancia y el rigor del trabajo científico" (p. 25).

Es por ello que el presente estudio se sustenta de forma teórica debido a que, aunque ya existen investigaciones previas que abordan las variables en cuestión, aún no se han encontrado estudios específicos sobre estas variables particularmente en relación al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW). Por lo tanto, este estudio es relevante porque aportará con nueva información y conocimiento.

#### **1.3.2 Justificación metodológica**

Según Hernández et al. (2014), "la justificación metodológica es fundamental para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados" (p. 60). Esto quiere



decir que permite al investigador explicar las razones por las cuales se ha optado por ciertos enfoques y procedimientos en lugar de otros. Asimismo, Martínez (2018) sostiene que "una buena justificación metodológica no solo respalda la elección de los métodos, sino que también refuerza la credibilidad del estudio al mostrar que se han considerado diversas opciones antes de tomar decisiones" (p. 45).

Es por ello que el estudio se sustenta de forma metodológica debido a que el estudio ofrecerá instrumentos con validez y confiabilidad que fortalecerá la veracidad de los resultados, asegurando que las conclusiones del estudio sirvan para futuras investigaciones.

### **1.3.3 Justificación social**

Según Hernández et al. (2014), "la justificación social se refiere a la pertinencia del estudio en relación con las necesidades y problemas de la sociedad" (p. 75). Esto quiere decir que se centra en explicar por qué es importante realizar el estudio desde una perspectiva social. Por otra parte, Martínez (2018) afirma que "una adecuada justificación social permite al investigador demostrar cómo su trabajo puede influir en la mejora de condiciones sociales o en la solución de problemas comunitarios" (p. 32).

Es por ello que el estudio se sustenta en el impacto positivo que tendrá en la administración pública, por medio de la concientización al PNAEQW con referencia a la calidad de servicio y la relación que está tiene de forma directa con la satisfacción de los comités de alimentación escolar de las instituciones educativas en Abancay.

### **1.3.4 Justificación práctica**

Según Hernández et al. (2014), "la justificación práctica se refiere a la capacidad del estudio para generar soluciones concretas a problemas reales" (p. 85). Esto implica que este tipo de justificación resalta la utilidad y aplicabilidad del estudio en contextos reales, permitiendo que sus resultados puedan emplearse para mejorar situaciones específicas. En la misma línea, Martínez (2018) señala que "una adecuada justificación práctica es fundamental para evidenciar el valor del



trabajo investigativo, ya que demuestra cómo los hallazgos pueden ser utilizados por profesionales en el campo" (p. 40).

En este marco, la presente investigación adquiere un sustento práctico, dado que el conocimiento obtenido podrá servir de referencia para instituciones con características similares al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW). Los resultados permitirán analizar y comprender las percepciones de los beneficiarios respecto al servicio alimentario, considerando sus diferentes dimensiones. Además, la información generada podrá emplearse como insumo para procesos de evaluación interna, fortalecimiento institucional o el desarrollo de futuras investigaciones orientadas a optimizar la gestión del servicio alimentario.

De este modo, aunque el estudio no tiene como propósito ofrecer soluciones inmediatas, sí busca generar una base de evidencia sólida que contribuya a un mayor entendimiento de los factores vinculados con la satisfacción de los beneficiarios, lo cual podría, a mediano y largo plazo, influir positivamente en la mejora continua de la calidad de los programas sociales.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS E HIPÓTESIS

#### 2.1 Objetivos de la investigación

##### 2.1.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.

##### 2.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.

## 2.2 Hipótesis de la investigación

### 2.2.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.

### 2.2.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.
- Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.
- Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.
- Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.
- Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.

## 2.3 Operacionalización de variables

Según Hernández et al. (2014) "la operacionalización de variables consiste en especificar las dimensiones y los indicadores que se utilizarán para medir un concepto" (p. 98). Este proceso permitirá medir y analizar fenómenos de manera objetiva, así como la adecuada operacionalización para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados.

**Calidad de servicio:** Cronin y Taylor (1992) refieren que la calidad de servicio se define como la evaluación que el cliente hace sobre el rendimiento de un servicio, basada exclusivamente en sus percepciones del desempeño real del servicio.



**Satisfacción:** Según Kotler & Keller, (2016) "la satisfacción del cliente es el sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con las expectativas del cliente" (p. 142).

**Tabla 1**

*Tabla de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>V1:</b> <b>Calidad de servicio</b>	Cronin y Taylor (1992), refiere que la calidad de servicio se define como la evaluación que el cliente hace sobre el rendimiento de un servicio, basada exclusivamente en sus percepciones del desempeño real del servicio.	La variable calidad de servicio tienen como dimensiones es: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad	-Presentación de los productos -Presentación de los vehículos -Personal con apariencia pulcra	Ordinal 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
			Fiabilidad	-Precisión en la entrega -Garantía -Prevención	
			Capacidad de respuesta	-Atención oportuna -Respuesta a consultas y quejas -Solución de problemas	
			Seguridad	-Credibilidad -Conocimiento -Cortesía	
			Empatía	-Trato asertivo -Capacidad de comunicación -Flexibilidad	
<b>V2:</b> <b>Satisfacción</b>	Según Kotler & Keller, (2016) "la satisfacción del cliente es el sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con las expectativas del cliente" (p. 142)	La variable satisfacción tiene como dimensiones es: Rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción.	Rendimiento percibido	-En cuanto al producto -En cuanto a la atención	Ordinal 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
			Expectativas	-En cuanto al producto -En cuanto a la atención	
			Niveles de satisfacción	-Insatisfacción -Satisfacción -Complacencia	

Fuente: Elaboración propia



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes

##### 3.1.1 Antecedentes internacionales

Coronel & Plúas (2023) en su tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de Empresas, especialidad en Gestión de Proyectos titulada “Calidad del servicio y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio en las universidades y la satisfacción de los estudiantes, estudio de nivel correlacional que utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario en una muestra de 348 estudiantes universitarios. Los resultados inferenciales reflejaron que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción.

Rivera (2019) en su tesis de maestría intitulada “La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”, estableció objetivo general evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del Modelo Teórico Servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel y/o alcance descriptivo, diseño no experimental, que empleó como técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario en una muestra de 180 clientes. Los hallazgos inferenciales mostraron que hay una correlación moderadamente positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción, con un nivel de correlación de 0.457, lo que señala una correlación moderadamente positiva.

##### 3.1.2 Antecedentes Nacionales

Moya (2023) en su tesis para optar el grado de Maestra en ciencias con mención en administración y gerencia pública intitulada “Calidad del servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, en las instituciones educativas de modalidad



inicial en la zona urbana del distrito de Chota – 2020”, el mismo que tuvo como objetivo general “determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma”, investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo- correlacional, de diseño no experimental con corte transversal, en donde se aplicó el cuestionario como instrumento en una muestra de 107 miembros del comité de alimentación escolar de (CAE). Los resultados inferenciales reflejaron que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con un grado de correlación de 0.917 lo que indica que la correlación es positiva alta, asimismo los resultados descriptivos reflejaron que el 36.4% de miembros CAE perciben la calidad de servicio óptima y el 37.3% perciben a la satisfacción como regular.

Araujo (2022) en su tesis para optar el grado de maestra en Gestión Pública intitulada “Calidad del servicio del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en los comités de alimentación escolar de Piura, 2021” el mismo que tuvo como objetivo general “determinar la relación entre la calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) Piura y la satisfacción del usuario en los Comités de Alimentación Escolar (CAEs) Piura, 2021”, investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental, corte transversal, en donde se aplicó como instrumento al cuestionario y como técnica a la encuesta a una muestra de 80 miembros del comité de alimentación. Los resultados inferenciales reflejaron que existe relación entre la calidad del servicio del PNAEQW y la satisfacción del usuario con un grado de correlación de 0,602, lo que indica que la correlación es positiva moderada, asimismo los resultados descriptivos reflejaron que el 93.8% de miembros CAE perciben la calidad de servicio buena y el 90.0% perciben a la satisfacción también como buena.

Coronado (2020) en su tesis para optar el grado de Maestra en Gestión empresarial intitulada “**Calidad de servicio del proveedor y satisfacción de los usuarios pertenecientes al programa Qali Warma en las Instituciones Educativas de Lambayeque**” el mismo que sostuvo como objetivo principal “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio que brinda el



proveedor y la satisfacción de los usuarios pertenecientes a las instituciones de Lambayeque”, investigación de nivel correlacional con enfoque cuantitativo, en donde se aplicó el cuestionario como instrumento en una muestra de 70 miembros del comité de alimentación escolar (CAE) pertenecientes al PNAEQW. Los resultados revelaron que la calidad de servicio y sus cinco dimensiones se relacionan directamente con la satisfacción de los usuarios con un coeficiente de 0.719 por lo que se concluye que, si existe una relación significativa, asimismo los resultados descriptivos revelaron que el 49% de miembros CAE percibe que se encuentra muy satisfecho con el servicio, mientras que el 39% percibe a la calidad de servicio como excelente pero no su totalidad.

## **3.2 Marco teórico**

El marco teórico en el que se sustenta el estudio se muestra de la siguiente forma:

### **3.2.1 Calidad de servicio**

La calidad de servicio ha sido ampliamente estudiada en diferentes campos, como la administración, el marketing y las ciencias sociales, siendo los principales pioneros Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes conceptualizaron y definieron la calidad de servicio como la discrepancia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido, la misma que puede ser influenciada por diversos factores y que puede cambiar significativamente entre diferentes clientes y/o usuarios (Parasuraman et al., 1988).

Asimismo, según Zeithaml et al. (1990) refiere que "la calidad de servicio es la evaluación global que hace un cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio" (p. 19). También hace referencia a que esta evaluación puede estar influenciada por diversos factores, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la competencia, la cortesía y la empatía del personal.

### **3.2.2 Teorías de la calidad de servicio**

#### **3.2.2.1 Teoría de la Expectativa–Confirmación**

Desarrollada por Oliver (1980), esta teoría plantea que la satisfacción y la percepción de calidad surgen de la comparación entre las expectativas previas del usuario y el desempeño real percibido. Si el desempeño cumple o supera las expectativas, el cliente experimenta satisfacción; en



caso contrario, se genera insatisfacción. Esta teoría sirve como base conceptual para los modelos SERVQUAL y SERVPERF, los cuales operativizan el constructo de calidad mediante la medición de expectativas y percepciones.

### **3.2.2.2 Teoría del Valor Percibido del Servicio**

Zeithaml et al. (1988) sostiene que los consumidores evalúan la calidad del servicio en función del valor percibido, entendido como la relación entre los beneficios obtenidos y los sacrificios realizados (tiempo, dinero, esfuerzo). Desde esta perspectiva, la calidad de servicio se asocia directamente con la percepción de valor que el usuario atribuye a la experiencia de consumo.

### **3.2.2.3 Teoría de la Disconfirmación de las Expectativas**

Esta teoría, complementaria a la anterior, explica que la satisfacción se genera cuando el servicio recibido iguala o supera las expectativas iniciales (Oliver, 1997). En el ámbito de la calidad del servicio, esta teoría sustenta la idea de que la percepción positiva surge de la comparación entre lo esperado y lo experimentado, base teórica fundamental del modelo SERVQUAL.

## **3.2.3 Modelos teóricos de la calidad de servicio**

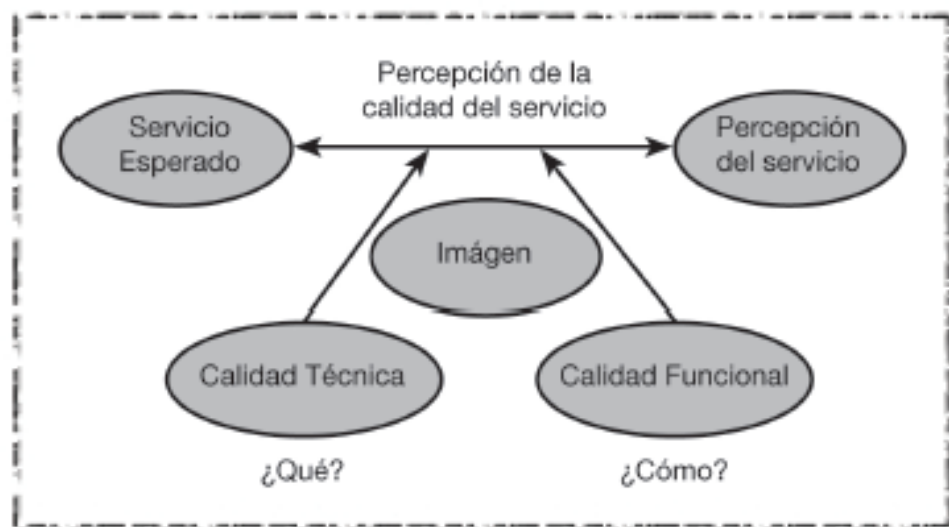
A continuación, se describen algunos modelos teóricos de mayor referencia en la comunidad científica que destacan por sus dimensiones y atributos que buscan explicar y medir la calidad de servicio, los más relevantes son:

### **3.2.3.1 Modelo nórdico de Grönroos**

Este modelo fue desarrollado por Christian Grönroos, con el objetivo de analizar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. Su aplicación se sustenta en que, en lugar de centrarse únicamente en los procesos internos de las empresas, este modelo enfatiza la percepción del cliente sobre los servicios recibidos y cómo estos cumplen sus expectativas (Grönroos, 1984).

**Figura 1**

*Modelo nórdico de Grönroos*



Fuente: Grönroos (1984, p. 40)

Asimismo, se precisa que este modelo distingue dos dimensiones principales las cuales son:

- a) **Calidad técnica** (o qué recibe el cliente): Esta dimensión se refiere al resultado final que el cliente obtiene del servicio, es decir, lo que realmente recibe de la empresa.
- b) **Calidad funcional** (o cómo se entrega el servicio): Se refiere a la forma en que el servicio es entregado. Este aspecto incluye factores como la actitud del personal, la puntualidad, la accesibilidad y la interacción con el cliente, los cuales afectan cómo el cliente percibe el servicio.

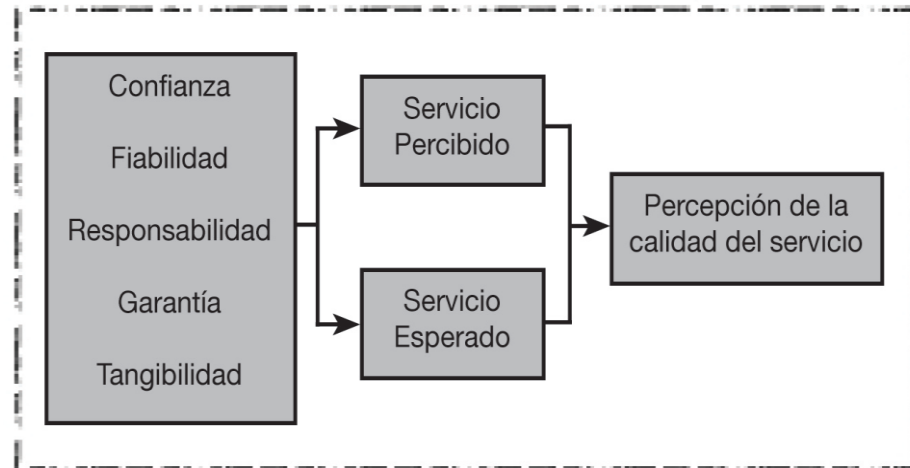
### 3.2.3.2 Modelo americano Service Quality (SERVQUAL)

El modelo SERVQUAL es considerado uno de los modelos más utilizados para medir la calidad de servicio, este modelo se basa principalmente en la comparación entre las expectativas y percepciones del cliente sobre el servicio prestado (Parasuman et al, 1988).



**Figura 2**

*Modelo SERVQUAL*



Fuente: Parasuman et al. (1988, p. 26)

Este modelo según Parasuman et al. (1988) cuenta con cinco dimensiones de la calidad de servicio:

- a) **Tangibilidad:** Se refiere a los aspectos físicos y tangibles del servicio, como las instalaciones, el equipo y la apariencia del personal, lo cual representa los elementos visibles el servicio que permiten a los clientes formarse una impresión inicial antes de interactuar directamente con el servicio (Parasuman et al., 1988).
- b) **Fiabilidad:** Evalúa la capacidad de la empresa para cumplir con las promesas hechas a los clientes de manera precisa y consistente. Es decir, mide la capacidad de ofrecer un servicio confiable y sin errores (Parasuraman et al., 1985).
- c) **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la disposición y rapidez del personal para asistir a los clientes y ofrecerles un servicio adecuado, lo cual implica la capacidad de reaccionar de manera efectiva antes de las necesidades del cliente (Parasuman et al., 1988).
- d) **Seguridad:** Se refiere a lo que incluye el servicio, la competencia y cortesía del personal, así como la capacidad de la organización para inspirar confianza y seguridad en los clientes. Por otra parte también



se dice que esta dimensión es clave en servicios donde la percepción de confianza es crucial (Parasuman et al, 1988).

e) **Empatía:** se refiere a la atención personalizada y el trato individualizado que el personal brinda a los clientes mostrando interés por sus necesidades específicas. Por otra parte también se dice que la empatía está relacionada con la capacidad de entender y adaptarse a las expectativas particulares de cada cliente (Parasuraman et al., 1985).

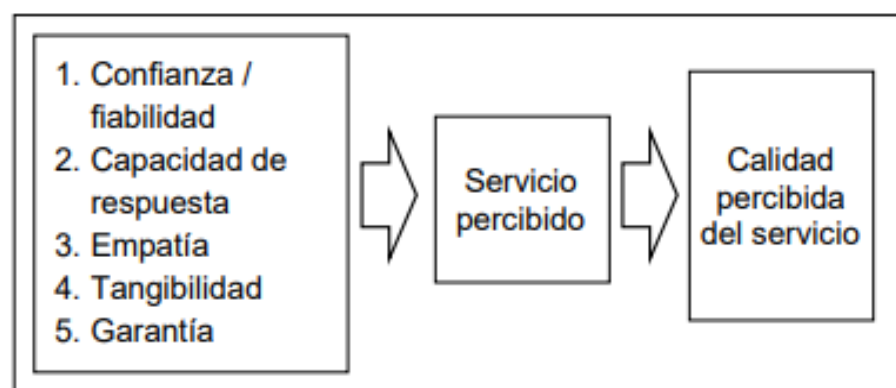
### 3.2.3.3 Modelo Service Performance (SERVPERF)

Otro de los modelos destacados es el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin & Taylor (1992), quienes refieren que la calidad del servicio debe medirse únicamente por el desempeño percibido y no por la diferencia entre las expectativas y percepciones.

Asimismo, refieren que este modelo se centra en el rendimiento observado, proponiendo que la calidad del servicio debe medirse únicamente a partir del rendimiento percibido por el cliente (Cronin & Taylor, 1992).

#### Figura 3

*Modelo SERVPERF*



Fuente: (Cronin & Taylor, 1992)

Este modelo según Cronin & Taylor (1992) identifica cinco dimensiones de la calidad de servicio:



- a) **Tangibilidad:** Mide los elementos físicos y tangibles del servicio, tales como instalaciones, equipos y la apariencia del personal, tal como son percibidos por el cliente (Cronin & Taylor, 1992).
- b) **Fiabilidad:** Evalúa la capacidad del proveedor de servicio para cumplir con sus promesas de manera precisa y consistente, según lo perciben los clientes (Cronin & Taylor, 1992).
- c) **Capacidad de respuesta:** Refleja la disposición del personal para ayudar a los clientes de manera rápida y efectiva, basándose en el rendimiento observado por los usuarios del servicio (Cronin & Taylor, 1992).
- d) **Seguridad:** Mide la percepción de la competencia, cortesía y capacidad del personal para generar confianza y seguridad en los clientes (Cronin & Taylor, 1992).
- e) **Empatía:** Evalúa el nivel de atención personalizada y la capacidad del personal para comprender y adaptarse a las necesidades individuales de los clientes, tal como es percibido por los usuarios del servicio (Cronin & Taylor, 1992).

#### 3.2.4 Satisfacción del cliente

Kotler & Keller (2016) refieren que "la satisfacción del cliente es el sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con las expectativas del cliente" (p. 142). Lo que indica que esta percepción puede variar según la experiencia del cliente y sus expectativas iniciales.

Así también, Oliver (1999) refiere que "la satisfacción es un determinante clave del comportamiento futuro del consumidor, incluyendo la repetición de compras y la recomendación a otros" (p. 34). Esto quiere decir que, la satisfacción como factor clave del individuo y/o cliente es fundamental para el éxito de cualquier organización.



### 3.2.5 Modelos teóricos de la satisfacción

#### 3.2.5.1 Modelo de satisfacción según Philip Kotler

Kotler & Keller (2016) refieren que "la satisfacción del cliente es el sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con las expectativas del cliente" (p. 142). Asimismo, refiere que tiene tres dimensiones o elementos las cuales son:

- a) **Rendimiento percibido:** Se refiere a la evaluación que hace el cliente sobre cómo el producto o servicio cumple con sus expectativas. Kotler y Keller (2012) explican que "el rendimiento percibido se determina por las experiencias directas del consumidor con el producto y se compara con lo que se esperaba" (p. 158). Por otra parte también refieren que el rendimiento percibido es básicamente una evaluación global sobre la calidad, el valor, el servicio y otros factores contextuales relacionados.
- b) **Expectativas del cliente:** Son un factor esencial para la evaluación de la satisfacción. Kotler y Keller (2012) definen las expectativas como "las creencias de los consumidores sobre el rendimiento que el producto o servicio proporcionará" (p. 154). Se entiende por expectativas a las experiencias previas y hasta incluso las recomendaciones de otras personas, este tipo de expectativas juegan un papel importante porque son el estándar contra el cual el cliente comparará con el rendimiento real del servicio y/o producto.
- c) **Niveles de satisfacción:** Según Kotler y Keller (2012) indican que "si el rendimiento percibido cumple o supera las expectativas del cliente, se experimenta una satisfacción alta; si es inferior a lo esperado, se genera insatisfacción" (p. 162). Los niveles de satisfacción pueden ir desde un simple cumplimiento de expectativas hasta una experiencia que supera ampliamente lo esperado, lo que puede generar lealtad y promoción positiva hacia la marca.



Asimismo, los mismos autores también refieren que "la satisfacción del cliente puede variar según las experiencias acumuladas y la percepción que el cliente tiene sobre los productos y servicios ofrecidos a lo largo de su relación con la empresa" (Kotler & Keller, 2012, p. 164).

### 3.2.5.2 Elementos de la Satisfacción del cliente según Ivan Thompson

Thompson (2005) al igual que Kotler refiere que la satisfacción del cliente es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" además refiere que esta conformada por tres elementos los cuales son:

- a) **El rendimiento percibido:** Se refiere a la evaluación que el cliente hace sobre el desempeño de un producto o servicio en función del valor recibido. En otras palabras, es la percepción del cliente sobre los resultados obtenidos tras adquirir un producto o servicio (Thompson, 2005).
- b) **Las expectativas:** Las expectativas son las "anticipaciones" que los clientes tienen sobre lo que esperan recibir. Estas expectativas surgen debido a promesas que la empresa hace sobre los beneficios del producto o servicio, las experiencias previas de compra del cliente, opiniones de amigos, familiares, conocidos y figuras de influencia (Thompson, 2005).
- c) **Los niveles de satisfacción:** Después de realizar la compra de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de los siguientes tres niveles de satisfacción (Thompson, 2005).
  - **Insatisfacción:** Se produce cuando el rendimiento del producto no alcanza las expectativas del cliente (Thompson, 2005).
  - **Satisfacción:** Se da cuando el rendimiento del producto coincide con las expectativas del cliente (Thompson, 2005).
  - **Complacencia:** Ocurre cuando el rendimiento del producto supera las expectativas del cliente (Thompson, 2005).

### 3.2.5.3 Modelo de satisfacción de cliente de NPS (Net promoter Score)

Este modelo fue desarrollado por Reichheld (2003), quien refiere que el Net Prometer Score es una métrica que mide la lealtad del cliente preguntando a los clientes qué tan probable es que recomienden el producto o servicio a otros.

Este modelo consiste en que los encuestados clasifican en tres categorías: **promotores, pasivos y detractores**, y el puntaje se calcula restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores.

La aplicación de este modelo se sustenta en que este modelo es ampliamente usado en industrias donde la lealtad y la recomendación son considerados indicadores clave del éxito del negocio.

### 3.2.5.4 Modelo de satisfacción de Kano

Este modelo fue desarrollado en 1980 por Noriaki Kano, este modelo clasifica los atributos el producto o servicio en tres categorías: primero los atributos básicos son aquellos que los clientes esperan y que si no cumplen causan insatisfacción, segundo los atributos desempeño aumentan la satisfacción en función de su nivel de cumplimiento y por ultimo, los atributos de deleite son sorpresas positivas que generan una satisfacción extrema (Kano et al., 1984).

El modelo distingue cinco tipos de atributos que influyen de manera diferente en la satisfacción del cliente los cuales son:

- a) **Atributos básicos:** Son las características esenciales que los clientes esperan encontrar en un producto o servicio. Si estos atributos no están presentes o no cumplen con las expectativas mínimas, se genera insatisfacción (Kano et al., 1984).
- b) **Atributos de desempeño:** Son características que tienen una relación directa con el nivel de satisfacción del cliente. Cuanto mejor se desempeña un producto o servicio en relación con estos atributos, mayor es la satisfacción (Kano et al., 1984).



- c) **Atributos atractivos:** Son características que no se esperan o no son imprescindibles, pero que, cuando están presentes, generan una gran satisfacción. Estos atributos funcionan como "sorpresas agradables", ya que su ausencia no genera insatisfacción, pero su presencia puede hacer que la experiencia del cliente sea memorable (Kano et al., 1984).
- d) **Atributos indiferentes:** Son aquellos que no tienen impacto significativo en la satisfacción del cliente. Estos atributos no afectan la percepción general del producto o servicio, ya sea que estén presentes o ausentes (Kano et al., 1984).
- e) **Atributos inversos:** Son características que pueden causar insatisfacción cuando están presentes y satisfacción cuando están ausentes. Es decir, la relación entre estos atributos y la satisfacción es inversa (Kano et al., 1984).

### 3.2.5.5 Modelo de Satisfacción de Expectativas-Confirmación (ECM)

El modelo de expectativas y desempeño (expectancy-disconfirmation model) es uno de los más influyentes, en el cual se argumenta que la satisfacción se produce cuando hay una coincidencia o discrepancia entre las expectativas previas del cliente y el desempeño percibido del producto o servicio (Oliver, 1980).

Este modelo sostiene que las dimensiones de la satisfacción pueden ser desglosadas en:

- a) **Expectativas:** Las expectativas son las predicciones o creencias previas que los consumidores tienen sobre el desempeño de un producto o servicio antes de utilizarlo. Como señala Oliver (1980), las expectativas influyen de manera significativa en la evaluación de la satisfacción del cliente, ya que los consumidores comparan lo que esperaban con lo que realmente experimentan. Estas expectativas se forman a partir de la información proporcionada por la empresa, la experiencia pasada y las recomendaciones de otros consumidores.

- b) Rendimiento percibido:** El rendimiento percibido se refiere a cómo el producto o servicio cumple con las expectativas del consumidor. Según Kotler y Keller (2016), la satisfacción se evalúa con base en la comparación entre lo que los consumidores esperaban y lo que efectivamente recibieron del producto o servicio. Si el rendimiento es inferior a las expectativas, se genera insatisfacción. Cuando el desempeño del producto coincide o supera las expectativas, los consumidores experimentan una mayor satisfacción.
- c) Complacencia:** En algunos modelos, como el de Kotler y Armstrong (2017), se hace referencia a la complacencia como una dimensión adicional de la satisfacción. Esta se refiere a la experiencia emocional positiva que ocurre cuando las expectativas son no solo satisfechas, sino superadas. Cuando un producto o servicio ofrece algo más de lo esperado, el cliente no solo se siente satisfecho, sino también complacido, lo que puede fomentar la lealtad y la recomendación.

### 3.3 Marco conceptual

El presente apartado tiene como propósito definir los conceptos fundamentales que orientan la comprensión de las variables de estudio: la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar en el marco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

#### a) Calidad de servicio

La calidad del servicio se concibe como el grado en que una organización logra satisfacer las expectativas y necesidades de sus usuarios a través de la prestación eficiente, confiable y oportuna de un servicio (Kotler & Keller, 2016). De acuerdo con Grönroos (2007), esta calidad se construye a partir de la percepción que tiene el usuario sobre el desempeño del servicio, influenciada por factores tangibles, funcionales y relacionales. En el contexto de Qali Warma, la calidad del servicio alimentario se refleja en la eficiencia de la entrega, el cumplimiento de los estándares nutricionales y la atención a las demandas de la comunidad educativa.

**b) Tangibilidad**

La tangibilidad se refiere a los elementos visibles y materiales del servicio que permiten al usuario formarse una impresión inicial sobre su calidad. Incluye aspectos como la presentación del personal, el estado de las instalaciones, los equipos utilizados y la apariencia del producto entregado (Zeithaml et al., 2009). En Qali Warma, esta dimensión se asocia con la presentación de los alimentos, las condiciones del transporte y la apariencia de los envases de los productos. La tangibilidad se refiere a los aspectos físicos y tangibles del servicio, como las instalaciones, el equipo y la apariencia del personal, lo cual representa los elementos visibles el servicio que permiten a los clientes formarse una impresión inicial antes de interactuar directamente con el servicio (Parasuman et al., 1988).

**c) Fiabilidad**

La fiabilidad alude a la capacidad del proveedor del servicio para cumplir de forma constante y precisa con los compromisos asumidos (Kotler & Keller, 2016). En el servicio alimentario escolar, la fiabilidad se expresa en la entrega oportuna, el cumplimiento de los menús establecidos y la ausencia de errores en la distribución o preparación de los alimentos.

**d) Seguridad**

La seguridad hace referencia a la confianza que el usuario deposita en la entidad prestadora del servicio, sustentada en la competencia, cortesía y responsabilidad del personal (Lovelock & Wirtz, 2011). En el marco de Qali Warma, esta dimensión implica garantizar la inocuidad de los alimentos, el cumplimiento de las normas sanitarias y la adecuada manipulación de los productos alimenticios.

**e) Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta comprende la disposición de la organización para atender las solicitudes o reclamos de los usuarios de manera ágil y eficaz (Zeithaml et al., 2009). En el contexto del programa, se manifiesta en la rapidez con que se atienden los incidentes, se reemplazan productos o se resuelven las observaciones realizadas por los comités de alimentación escolar.

**f) Empatía**



La empatía se entiende como la atención personalizada que recibe el usuario, evidenciada en la comprensión de sus necesidades específicas y en la disposición del personal para brindar un trato respetuoso y colaborativo (Berry, 2002). En el caso de Qali Warma, esta dimensión se relaciona con la interacción cercana entre los operadores y los miembros de los comités, promoviendo un servicio sensible a las particularidades de cada institución educativa.

**g) Satisfacción del cliente**

La satisfacción representa la respuesta emocional y cognitiva del usuario al comparar sus expectativas con la experiencia real del servicio recibido (Oliver, 1997). Según Kotler y Keller (2016), la satisfacción es alta cuando el desempeño percibido iguala o supera las expectativas. En esta investigación, la satisfacción de los comités de alimentación escolar refleja el grado de conformidad respecto a la calidad del servicio alimentario brindado por el programa, tomando en cuenta factores como la oportunidad, el cumplimiento y la atención brindada.

**h) Expectativas**

Las expectativas se refieren a las creencias o anticipaciones que los usuarios tienen sobre el desempeño del servicio antes de experimentarlo (Kotler & Keller, 2012). En el ámbito de los programas sociales, estas expectativas suelen estar asociadas con la eficiencia, puntualidad y calidad del servicio brindado.

**i) Percepción del servicio**

La percepción se define como el proceso mediante el cual los usuarios interpretan y evalúan los atributos del servicio a partir de su experiencia directa (Zeithaml, 1988). En Qali Warma, la percepción del servicio alimentario se forma a partir de la experiencia cotidiana de los comités escolares en la recepción, distribución y consumo de los productos entregados.



## CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo y nivel de investigación

#### 4.1.1 Tipo

La investigación es de tipo básica, porque “tiene como objetivo mejorar el conocimiento, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato” (Malga & Oliveros, 2008). Por lo que el estudio nos ayuda a incrementar los conocimientos sobre las variables que se están estudiando, con el objetivo de beneficiar de una u otra manera a la colectividad.

#### 4.1.2 Nivel

El nivel de la investigación será carácter correlacional porque “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández et al., 2014, p. 93). Esto quiere decir que el estudio pretendió establecer la correlación que existe entre las variables detalladas anteriormente en la investigación.

### 4.2 Diseño de la investigación

#### 4.2.1 Diseño

La investigación fue de diseño no experimental, según lo referido por Carrasco (2017), este tipo de diseño “son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, analizan estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71). Esto quiere decir que la presente investigación no manipulo de manera deliberada las variables por lo que se realizó el estudio de los sucesos y hechos tal cual se dieron.

#### 4.2.2 Corte

Asimismo, la investigación será de corte transversal debido a que se obtendrán los datos de la investigación en un mismo periodo tiempo. Así también, Manterola



et al. (2023), refiere que los estudios de corte transversal, son las tienen el objetivo de levantar la información en un momento y tiempo determinado.

### 4.3 Descripción de la ética de la investigación

Esta investigación considera diversos aspectos éticos fundamentales. En primer lugar, se respetó el principio de integridad, ya que el trabajo se llevó a cabo de manera adecuada, sin causar perjuicio ni afectar los intereses de terceros. En segundo lugar, se aplicó el principio de honestidad intelectual, asegurando que todas las referencias de investigaciones previas fueran citadas correctamente y evitando cualquier tipo de plagio. En tercer lugar, se cumplió con el principio de veracidad y responsabilidad, garantizando la protección y manejo cuidadoso de la información recolectada mediante los instrumentos aplicados. En cuarto lugar, se respetó el principio de equidad, tratando a los participantes de la investigación con dignidad y consideración. Por último, se mantuvo el principio de respeto a la propiedad intelectual, incluyendo todas las referencias necesarias a los trabajos consultados como antecedentes de esta investigación.

### 4.4 Población y muestra

#### 4.4.1 Población

Según Talaya (2014), la población “son los elementos que comparten un conjunto de características y que forman el universo de la investigación” (p. 120). Esto quiere decir que son los componentes que poseen un conjunto de características comunes y constituyen el total o universo objeto de estudio en la investigación.

La población de este estudio esta segmentada por miembros 349 miembros CAE de las instituciones educativas de Abancay que son beneficiarias del PNAEQW, información que fue proporcionada formalmente por la institución previa solicitud.

**Tabla 2**

*Base de datos de miembros CAE de las instituciones educativas beneficiarias de Abancay*

Nro.	Ítem	Código Modular	Nombre de la Institución Educativa	Nivel	Nº de miembros CAE
1	Abancay	0201020	54489 Nuestra Señora De Las Mercedes	Primaria	5
2	Abancay	0201384	55002 Aurora Inés Tejada	Primaria	4
3	Abancay	0201392	55003 La Victoria	Primaria	5



4	Abancay	0237354	54040	Primaria	3
5	Abancay	0237370	54042	Primaria	2
6	Abancay	0237388	54043 Cesar Abraham Vallejo	Primaria	5
7	Abancay	0237396	54044 Virgen Asunción	Primaria	2
8	Abancay	0237404	El Carmelo	Primaria	5
9	Abancay	0285510	54003 Nuestra Señora del Rosario	Primaria	5
10	Abancay	0285528	54004 Fray Armando Bonifaz	Primaria	5
11	Abancay	0285536	54005 Miguel Grau	Primaria	5
12	Abancay	0285544	54006 Sagrado Corazón de Jesús	Primaria	5
13	Abancay	0285551	54007 Esther Roberti Gamero	Primaria	5
14	Abancay	0285569	54008 Divino Maestro	Primaria	5
15	Abancay	0285593	54009	Primaria	5
16	Abancay	0285601	54010	Primaria	5
17	Abancay	0285619	54011 San Juan Bautista	Primaria	4
18	Abancay	0404293	01 Santa Teresita del Niño Jesus	Inicial	5
19	Abancay	0404541	03 Micaela Bastidas Puyucahua	Inicial	5
20	Abancay	0504654	04 Nuestra Señora de Guadalupe	Inicial	4
21	Abancay	0527853	54560	Primaria	5
22	Abancay	0539221	06 Nuestra Señora del Carmen	Inicial	4
23	Abancay	0539320	07 Sagrada Familia del Niño Jesus	Inicial	5
24	Abancay	0576199	01 Pierre Francois Jamet	Primaria	4
25	Abancay	0615732	54586	Primaria	3
26	Abancay	0667345	76 Virgen del Rosario	Inicial	5
27	Abancay	0701722	92 - Reyna de Los Angeles	Inicial	5
28	Abancay	0701730	94	Inicial	5
29	Abancay	0724740	El Carmelo	Inicial	5
30	Abancay	0724757	103	Inicial	5
31	Abancay	0724781	125 Divino Maestro	Inicial	5
32	Abancay	0724799	145	Inicial	5
33	Abancay	0724807	54690	Primaria	5
34	Abancay	0724914	135 Virgen De Dolores	Inicial	4
35	Abancay	0753780	148 Niña Maria	Inicial	3
36	Abancay	0753806	150	Inicial	4
37	Abancay	0753913	199 Divina Providencia	Inicial	5
38	Abancay	0767012	218 Micaela Bastidas	Inicial	5
39	Abancay	0861005	55001 Manuel Jesus Sierra A.	Primaria	5
40	Abancay	0861039	54729 Nuestra Señora de Fatima	Primaria	4
41	Abancay	0861062	54705 San Juan Bautista	Primaria	5
42	Abancay	0908335	220 Huellitas De Santa Rosa	Inicial	5
43	Abancay	0927707	228 San Martin	Inicial	5
44	Abancay	0928218	54873 Nuestra Señora De Guadalupe	Primaria	5
45	Abancay	0928275	221	Inicial	5
46	Abancay	1326172	661	Inicial	5
47	Abancay	1326222	663	Inicial	5
48	Abancay	1332253	11 Sant Germa Jaume Hilari Barbal La Salle	Primaria	5
49	Abancay	1411628	736 Kitasol	Inicial	4
50	Abancay	1419373	793 Manuel Scorza	Inicial	5
51	Abancay	1436856	54905 Sur América	Primaria	5
52	Abancay	1580976	1106	Inicial	5
53	Abancay	0753939	213	Inicial	5
54	Abancay	1581131	54043 Cesar Abraham Vallejo	Inicial	5
55	Abancay	1581115	54007 Esther Roberti Gamero	Inicial	5
56	Abancay	1581107	54006 Sagrado Corazón de Jesus	Inicial	3
57	Abancay	1581081	54040	Inicial	3
58	Abancay	1581099	54004 Fray Armando Bonifaz	Inicial	5
59	Abancay	1580810	1090 Señor de Huanca	Inicial	5
60	Abancay	1580828	1091	Inicial	4
61	Abancay	1580836	1092 Maria Jesus de Ichubambilla	Inicial	5



62	Abancay	1580844	1093	Inicial	5
63	Abancay	1581057	1115	Inicial	4
64	Abancay	1581008	1109	Inicial	5
65	Abancay	1580786	1087	Inicial	4
66	Abancay	1541515	12	Primaria	3
67	Abancay	1580968	1105	Inicial	5
68	Abancay	0404384	02 Maria Inmaculada	Inicial	5
69	Abancay	0285502	Santa Rosa	Primaria	5
70	Abancay	0927855	54872 La Salle	Primaria	5
71	Abancay	0908392	Santa Rosa	Inicial	5
72	Abancay	1697317	1154 San Francisco Solano de Abancay	Inicial	4
73	Abancay	1705391	54872 La Salle	Inicial	5
74	Abancay	1735497	01 Pierre Francois Jamet	Inicial	4
75	Abancay	1735653	11 Sant Germa Jaume Hilari Barbal La Salle	Inicial	5
76	Abancay	1735661	12	Inicial	3
77	Abancay	1768084	1160	Inicial	3
Total miembros de comité de alimentación escolar en Abancay					349

Fuente: (Programa Nacional de Alimentación Escolar - Qali Warma, 2024)

#### 4.4.2 Muestra

Tamayo (1997) refiere que la muestra es un grupo de personas, individuos que se selecciona de una determinada población a través de métodos ya sean probabilísticos o no probabilísticos con la finalidad de realizar un estudio de nivel estadístico. En ese sentido, la muestra fue de 183 miembros del comité de alimentación escolar de las instituciones educativas de Abancay, 2024.

#### 4.4.3 Muestreo

Ahora bien, según Creswell (2014), "la elección del tipo de muestreo depende de los objetivos del estudio y de la naturaleza de la población" (p. 141).

Por ello, en la investigación se hizo uso del muestreo probabilístico aleatorio simple debido a que esta técnica de muestreo consiste en que todos los componentes que hacen parte del universo, tendrán la misma probabilidad de ser electos para la muestra, por consiguiente, se cumple lo siguiente:

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

Dónde:

✓ **Z:** es la consonante que está atada nivel de confianza que asignemos.



- ✓ **E:** Es el margen de error de la muestra deseada.
- ✓ **P:** probabilidad en beneficio
- ✓ **Q:** probabilidad en contra
- ✓ **N:** es el volumen de la muestra

A continuación, se realizará la operación para hallar la muestra:

$$n = \frac{1.96^2 * (349) * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (349 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 183.1182255$$

$$n = 183$$

Como resultado del cálculo con la fórmula de poblaciones finitas, se obtuvo un tamaño muestral de 183 miembros del comité de alimentación escolar de las instituciones educativas de Abancay, quienes fueron seleccionados de manera aleatoria.

#### 4.5 Procedimiento

Primero, para la correspondiente recopilación de datos, se utilizaron cuestionarios con escala de Likert, previamente validados por expertos y evaluados con Alfa de Cronbach, posteriormente los datos fueron organizados en Excel para luego ser transferidos al software estadístico SPSS V26, aplicación donde se manejaron los datos de manera descriptiva e inferencial. Finalmente, se lograron los resultados que se interpretaron con el objetivo de responder a las interrogantes planteadas.

#### 4.6 Técnicas e instrumentos

##### 4.6.1 Técnicas

Según Hernández et al. (2014), "una técnica es un procedimiento específico que se utiliza para recoger o analizar datos en un estudio" (p. 202). Existen diversas técnicas de recolección de datos, tales como encuestas, entrevistas, grupos focales, observaciones y análisis de contenido.

Asimismo, Creswell (2014), refiere que "la elección de la técnica adecuada depende de los objetivos de la investigación y del tipo de datos que se desean obtener" (p. 178).



Por consiguiente, se precisa que en el presente estudio hará uso de la encuesta como técnica, pues según lo referido por Hernández et al. (2014), dicha técnica "es un método que permite recopilar información a través de preguntas estructuradas a una muestra representativa de una población" (p. 230). Lo que nos permitirá recoger los datos de manera eficiente y sistemática.

#### 4.6.2 Instrumentos

Según Hernández et al. (2014), refiere que "un cuestionario es una serie de preguntas formuladas a los participantes de un estudio, con el fin de recolectar datos sobre un tema específico" (p. 230).

El presente estudio empleó cuestionarios estructurados para la recolección de datos que facilitaron el procesamiento de los datos recogidos en el programa SPSS V26.

El diseño del cuestionario se llevó a cabo de manera estructurada con escala de tipo Likert comenzando por la elaboración de los respetivos ítems en base a los indicadores de cada dimensión de las variables estudiadas.

#### 4.6.3 Validez por Juicio de tres expertos

La validación de los instrumentos se llevó a cabo mediante la metodología de juicio de tres especialistas, que contaban al menos con el grado de Magister. Estos examinaron y validaron la pertinencia, coherencia, consistencia y relevancia de los instrumentos, tal como se especifica en la siguiente tabla.

**Tabla 3**

*Resultados de validación del instrumento de la variable calidad de servicio*

Nº	Expertos	% de validación	Calificación
1	Mg. José Carlos Vilca Narváez	88%	Válido
2	Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla	86%	Válido
3	Dr. Mauricio Raúl Escalante Cárdenas	86%	Válido
Decisión de los expertos		87%	Se válida el instrumento

*Nota.* Elaboración propia según anexo



La Tabla 3 muestra los hallazgos de la validación efectuada por el criterio de tres especialistas, en la que, por unanimidad, el instrumento de calidad de servicio se valida con una fiabilidad del 87%.

#### Tabla 4

##### *Resultados de validación del instrumento de la variable satisfacción*

N°	Expertos	% de validación	Calificación
1	Mg. José Carlos Vilca Narváez	88%	Válido
2	Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla	90%	Válido
3	Dr. Mauricio Raúl Escalante Cárdenas	86%	Válido
Decisión de los expertos		88%	Se válida el instrumento

*Nota.* Elaboración propia según anexo

La Tabla 4 muestra los hallazgos de la validación llevada a cabo bajo el criterio de tres especialistas, en la que, por consenso, el instrumento de satisfacción se valida con una fiabilidad del 88%.

#### 4.6.4 Confiabilidad del instrumento

##### Tabla 5

##### *Confiabilidad de las variables*

Variables	Estadísticas de confiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de servicio	0.77	17
Satisfacción	0.70	16

*Nota.* Elaboración propia

La tabla 5 muestra que el valor de alfa de Cronbach para la calidad de servicio alcanzó los 0,77 y la satisfacción de los clientes alcanzó los 0,70 lo que indica que hay un grado de fiabilidad aceptable de acuerdo con la Tabla de interpretación de Alfa de Cronbach de Chávez y Rodríguez (2018).

#### 4.6.5 Escala de baremación

Finalmente, se llevó a cabo la construcción de la escala de baremación, este método es un procedimiento empleado para asignar puntuaciones o calificaciones de acuerdo a su importancia, tomando en cuenta que en la escala Likert el puntaje mínimo es de 1 y el máximo es de 5.



**Tabla 6***Constructo de escala de baremación*

	V1	D1	D2	D3	D4	D5	V2	D1	D2	D3
N° de preguntas	17	4	4	3	3	3	16	5	5	6
Puntaje mínimo	17	4	4	3	3	3	16	5	5	6
Puntaje máximo	85	20	20	15	15	15	80	25	25	30
Rango	69	17	17	13	13	13	65	21	21	25
Intervalo	23.00	5.67	5.67	4.33	4.33	4.33	21.67	7.00	7.00	8.33

Fuente. Elaboración propia

Asimismo, luego del constructo se definieron los rangos y niveles para cada variable, 1 para malo, 2 para regular y 3 para bueno, para posterior determinación de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción.

**Tabla 7***Escala de baremación*

Variable	Baremación
<b>Calidad de servicio</b>	Malo [17-39]
	Regular [40-62]
	Bueno [63-85]
Dimensión 1: Tangibilidad	Malo [4-9]
	Regular [10-15]
	Bueno [16-20]
Dimensión 2: Fiabilidad	Malo [4-9]
	Regular [10-15]
	Bueno [16-20]
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Malo [3-7]
	Regular [8-11]
	Bueno [12-15]
Dimensión 4: Seguridad	Malo [3-7]
	Regular [8-11]
	Bueno [12-15]
Dimensión 5: Empatía	Malo [3-7]
	Regular [8-11]
	Bueno [12-15]
<b>Satisfacción</b>	Malo [16-37]
	Regular [38-59]
	Bueno [60-80]
Dimensión 1: Rendimiento percibido	Malo [5-11]
	Regular [12-18]
	Bueno [19-25]
Dimensión 2: Expectativas	Malo [5-11]
	Regular [12-18]
	Bueno [19-25]
Dimensión 3: Niveles de satisfacción	Malo [6-14]
	Regular [15-22]
	Bueno [26-30]

Fuente. Elaboración propia



#### 4.7 Análisis estadístico

El análisis estadístico se llevó a cabo utilizando la estadística descriptiva, a través de tablas que posteriormente fueron analizadas usando el software SPSS V26. Además, utilizando la estadística inferencial para confirmar la hipótesis, se utilizó el estadístico de correlación de Rho Spearman. Este fue establecido tras la realización del test de normalidad, donde se determinó que la significancia era de  $p = 0,0000 < 0.05$ , lo que evidencia que las variables en estudio no son paramétricas.



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 5.1 Análisis de resultados

##### 5.1.1 Resultados descriptivos

**Tabla 8**

*Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio y sus dimensiones*

Nivel	V1: Calidad de servicio		D1: Tangibilidad		D2: Fiabilidad		D3: Capacidad de respuesta		D4:Seguridad		D5: Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	9.2896
Medio	112	61.2	126	68.9	72	39.3	133	72.7	183	100.0	88	48.1
Alto	71	38.8	57	31.1	111	60.7	50	27.3	0	0.0	78	42.6
Total	183	100.0	183	100.0	183	100.0	183	100.0	183	100.0	183	100.0

Fuente. Elaboración propia.

**Descripción:** Según los datos de la tabla 8, se observa que, de un total de 183 integrantes de los comités, el 61.2% (112 personas) califican la calidad del servicio como de nivel medio. Por otro lado, el 38.8% (71 personas) la consideran de nivel alto, mientras que ninguno de los encuestados (0%) la percibe como de nivel bajo.

**Análisis:** En este contexto, se deduce que la mayoría de los participantes consideran que la calidad del servicio está en un rango medio. Esto subraya la importancia de que el Programa Nacional de Alimentación Escolar aplique mejoras en aspectos clave relacionados a la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.



**Tabla 9***Análisis descriptivo de la variable satisfacción y sus dimensiones*

Nivel	V2: Satisfacción		D1: Rendimiento percibido		D2: Expectativas		D3: Niveles de satisfacción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	8	4.4	0	0.0	0	0.0	8	4.3716
Medio	175	95.6	45	24.6	125	68.3	175	95.6
Alto	0	0	138	75.4	58	31.7	0	0.0
Total	183	100.0	183	100.0	183	100.0	183	100.0

Fuente. Elaboración propia.

**Descripción:** Según la tabla 9 sobre la Satisfacción de los comités de alimentación escolar, se observa que, de un total de 183 integrantes de dichos comités, el 95.6% (175) califican su satisfacción como media, mientras que el 4.4% (8) la perciben como baja, y el 0.0% (0) la consideran alta.

**Análisis:** En consecuencia, se concluye que la mayoría de los participantes reportaron una satisfacción de nivel medio, Esto indica que, si bien el servicio cumple en cierta medida con las expectativas de los usuarios, existe un espacio considerable para mejorar hacia niveles más altos de satisfacción.

### 5.1.2 Tablas cruzadas

#### a) Objetivo general

**Tabla 10***Tabla cruzada entre la calidad de servicio y la satisfacción*

			Satisfacción		Total
			Medio	Alto	
Calidad de servicio	Medio	Recuento	112	0	112
		% dentro de Calidad de servicio	61,2%	0,0%	61,2%
	Alto	Recuento	21	50	71
		% dentro de Calidad de servicio	11,5%	27,3%	38,8%
Total	Recuento		133	50	183
	% dentro de Calidad de servicio		72,7%	27,3%	100,0%

Fuente. Elaboración propia.



**Descripción:** En la tabla 10, se muestra que de los 183 encuestados el 61,2% (112) refieren que la calidad de servicio desde su percepción es de nivel medio, mientras que el 38,8% (71) refieren que es de nivel alto. Por otra parte, en cuando a la variable satisfacción de los 183 encuestados e 72.7% (133) refieren que la satisfacción es de nivel medio mientras que el 27,3% (50) consideran la satisfacción de nivel alto.

**Análisis:** Esto significa que, gran parte de los encuestados considera que todos los indicadores relacionados con la calidad de servicio tales como; los productos, los vehículos de entrega, los material que entregan, la calidad de los productos, la capacidad de respuesta, el trato y cortesía de los monitores de gestión local así como el personal de distribución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son considerados de suficientes como para percibirlo de nivel alto como para considerarse altamente satisfechos con el servicio alimentario que proporciona el programa.

## b) Objetivo específico uno

**Tabla 11**

*Tabla cruzada entre la tangibilidad y la satisfacción*

		Satisfacción		Total	
		Medio	Alto		
Tangibilidad	Medio	Recuento	114	0	114
		% dentro de Tangibilidad	62,3%	0,0%	62,3%
	Alto	Recuento	19	50	69
		% dentro de Tangibilidad	10,4%	27,3%	37,7%
Total	Recuento	133	50	183	
	% dentro de Tangibilidad	72,7%	27,3%	100,0%	

Fuente. Elaboración propia.

**Descripción:** En la tabla 11, se muestra que de los 183 encuestados el 62,3% (114) refieren que la tangibilidad es de nivel medio. mientras que el 37,7% (69) refieren que es de nivel alto. Por otra parte, en cuando a la variable satisfacción de los 183 encuestados e 72.7% (133) refieren que la satisfacción

es de nivel medio mientras que el 27,3% (50) consideran la satisfacción de nivel alto.

**Análisis:** Esto significa que, gran parte de los encuestados considera de nivel medio todos los indicadores relacionados con la tangibilidad tales como la presentación de los productos, la presentación de los vehículos, los materiales entregados entre otros no son suficientes como para considerarse altamente satisfechos con el servicio alimentario que proporciona el programa.

c) **Objetivo específico dos**

**Tabla 12**

*Tabla cruzada entre fiabilidad y la satisfacción*

			Satisfacción		Total
			Medio	Alto	
Fiabilidad	Medio	Recuento	72	0	72
		% dentro de Fiabilidad	39,3%	0,0%	39,3%
	Alto	Recuento	61	50	111
		% dentro de Fiabilidad	33,3%	27,3%	60,7%
Total	Recuento		133	50	183
	% dentro de Fiabilidad		72,7%	27,3%	100,0%

Fuente. Elaboración propia.

**Descripción:** En la tabla 12, se muestra que de los 183 encuestados el 60.7% (111) refieren que la fiabilidad es de nivel alto mientras que el 39,3% (72) refieren que es de nivel medio. Por otra parte, en cuando a la variable satisfacción de los 183 encuestados e 72.7% (133) refieren que la satisfacción es de nivel medio mientras que el 27,3% (50) consideran la satisfacción de nivel alto.

**Análisis:** Esto significa que gran parte de los encuestados considera de nivel medio todos los indicadores relacionados con la fiabilidad tales como la precisión en la entrega de productos, la garantía, la prevención y el servicio recibido en general no son suficientes como para considerarse altamente satisfechos con el servicio alimentario que proporciona el programa.



d) **Objetivo específico tres****Tabla 13***Tabla cruzada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción*

			Satisfacción		Total
			Medio	Alto	
Capacidad de respuesta	Medio	Recuento	133	0	133
		% dentro de Capacidad de respuesta	72,7%	0,0%	72,7%
	Alto	Recuento	0	50	50
		% dentro de Capacidad de respuesta	0,0%	27,3%	27,3%
Total	Recuento		133	50	183
	% dentro de Capacidad de respuesta		72,7%	27,3%	100,0%

Fuente. Elaboración propia.

**Descripción:** En la tabla 12, se muestra que de los 183 encuestados el 72,7% (133) refieren que la capacidad de respuesta es percibida por los miembros del comité de nivel medio mientras que el 27,3% (50) refieren que es de nivel alto. Por otra parte, en cuando a la variable satisfacción de los 183 encuestados e 72.7% (133) refieren que es de nivel medio mientras que el 27,3% (50) consideran la satisfacción de nivel alto.

**Análisis:** Esto significa que, gran parte de los encuestados considera y/o percibe de nivel medio los indicadores relacionados con la dimensión capacidad de respuesta tales como la atención oportuna, la respuesta a consultas y quejas y su capacidad de solución de problemas no son suficientes como para considerarse altamente satisfechos con el servicio que proporciona el programa.

e) **Objetivo específico cuatro****Tabla 14***Tabla cruzada entre seguridad y la satisfacción*

			Satisfacción		Total
			Medio	Alto	

Seguridad	Medio	Recuento	133	50	183
		% dentro de Seguridad	72,7%	27,3%	100,0%
Total		Recuento	133	50	183
		% dentro de Seguridad	72,7%	27,3%	100,0%

Fuente. Elaboración propia.

**Descripción:** En la tabla, se muestra que de los 183 encuestados el 100% (183) refieren que la seguridad como dimensión de la calidad de servicio es de nivel medio. Por otra parte, en cuando a la variable satisfacción de los 183 encuestados el 72.7% (133) refieren que es de nivel medio mientras que el 27,3% (50) consideran la satisfacción de nivel alto.

**Análisis:** Esto significa que, gran parte de los encuestados considera y/o percibe de nivel medio los indicadores relacionados con la dimensión seguridad tales como la credibilidad, el conocimiento del personal de Qali Warma, y cortesía de los mismos no son suficientes como para considerarse altamente satisfechos con el servicio alimentario que proporciona el programa.

#### f) Objetivo específico cinco

**Tabla 15**

*Tabla cruzada entre la empatía y la satisfacción*

			Satisfacción		Total
			Medio	Alto	
Empatía	Bajo	Recuento	17	0	17
		% del total	9,3%	0,0%	9,3%
	Medio	Recuento	88	0	88
		% dentro de Empatía	48,1%	0,0%	48,1%
	Alto	Recuento	28	50	78
		% dentro de Empatía	15,3%	27,3%	42,6%
Total		Recuento	133	50	183
		% dentro de Empatía	72,7%	27,3%	100,0%

Fuente. Elaboración propia.

**Descripción:** En la tabla, se muestra que de los 183 encuestados el 42,6% (88) refieren que la calidad de servicio es de nivel alto, mientras que el 42,6%



(78) refieren que es de nivel alto y el 9,3% (17) perciben de nivel bajo la empatía. Por otra parte, en cuando a la variable satisfacción de los 183 encuestados e 72.7% (133) refieren que la satisfacción es de nivel medio mientras que el 27,3% (50) consideran la satisfacción de nivel alto.

**Análisis:** Esto significa que, gran parte de los encuestados considera y/o percibe de nivel medio los indicadores relacionados con la dimensión empatía tales como el trato asertivo, la capacidad de comunicación y la flexibilidad que tienen el personal de Qali Warma no son suficientes como para considerarse altamente satisfechos con el servicio alimentario que proporciona el programa.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

A continuación, se presentan la prueba de normalidad, la selección del coeficiente de correlación correspondiente y las contrastaciones de hipótesis general y específica.

### 5.2.1 Prueba de normalidad

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0.182	183	0.000
Satisfacción	0.296	183	0.000

*Nota.* Corrección de significación de Lilliefors Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con la teoría y considerando que la muestra estuvo conformada por 183 miembros de los comités y siendo esta cantidad  $< 50$  se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov para determinar si los datos de la investigación siguen una distribución normal, y así poder establecer si la muestra es paramétrica o no paramétrica.

Las hipótesis planteadas fueron las siguientes:

**H<sub>0</sub>:** Los datos presentan una distribución normal

**H<sub>1</sub>:** Los datos no presentan una distribución normal

La tabla 15, presenta un valor de significancia de 0.000 para ambas variables analizadas, lo cual es menor a 0.05. En consecuencia, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Esto demuestra que los datos no tienen una distribución normal y, por lo tanto, corresponden a un enfoque no paramétrico.

Dado que los datos presentan un carácter no paramétrico, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para realizar la verificación y el contraste de las hipótesis planteadas en la investigación.

## 5.2.2 Prueba de hipótesis

### a) Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.

Hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.

**Tabla 17**

*Contrastación hipótesis general*

		Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	1.000	,927**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.000
	N	183	183
	Satisfacción	,927**	1.000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000	
	N	183	183

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente. Elaboración propia.

Según los datos exhibidos en la tabla 17, donde se aprecia que  $p = 0.000$  es inferior a 0.05, por lo que se deduce que hay una correlación significativa entre las variables analizadas. Adicionalmente, se estableció que la relación es positiva, directa y muy alta, dado que el coeficiente obtenido es de 0.927. Esto significa que un incremento en la percepción del nivel de calidad del servicio se refleja en un aumento de la satisfacción.



Por lo que se infiere que los miembros de los comités perciben que los aspectos tangibles del servicio como la presentación de los productos, el estado de los vehículos, la apariencia del personal y los elementos materiales utilizados no son suficiente como para considerar la calidad que proporciona el programa de nivel alto. También se subraya la necesidad de implementar estrategias que contribuyan a aumentar y/o mantener la percepción que tienen los comités.

**b) Prueba de hipótesis específica uno**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.

Hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.

**Tabla 18**

*Contrastación hipótesis específica uno*

			Tangibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,749**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	183	183
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,749**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	183	183

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 18, donde  $p = 0.000$  es inferior a 0.05, se infiere que hay una correlación significativa entre la dimensión de la tangibilidad y la satisfacción. Asimismo, se concluye que esta relación es positiva, directa y de alta magnitud, dado que el coeficiente obtenido es 0.749. Esto indica que a medida que el nivel percibido de tangibilidad en el servicio aumenta, la satisfacción también tiende a incrementarse.



Esto sugiere que invertir en mejorar los aspectos tangibles del servicio, como la calidad visual y el estado físico de los productos, podría contribuir directamente a elevar la satisfacción de los comités.

**c) Prueba de hipótesis específica dos**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.

Hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.

**Tabla 19**

*Contrastación hipótesis específica dos*

		Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,715**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	183
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,715**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	183

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente. Elaboración propia.

Según los datos presentados en la tabla, que señalan que  $p = 0.000 > 0.05$ , se deduce que hay una correlación relevante entre las variables estudiadas. Asimismo, se determina que dicha relación es positiva, directa y de alta magnitud, con un coeficiente de 0.715. Esto implica que, a medida que el nivel percibido de la fiabilidad del servicio aumenta, la satisfacción también tiende a elevarse.

Esto sugiere que garantizar la consistencia y confianza en el servicio prestado (entregas completas, productos de calidad, cumplimiento de compromisos) puede contribuir considerablemente a mejorar la satisfacción de los comités.

**d) Prueba de hipótesis específica tres**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.



Hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.

**Tabla 20**

*Contrastación hipótesis específica tres*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1.000	,839**
			0.000
		183	183
Satisfacción	Satisfacción	,839**	1.000
		0.000	
		183	183

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 19, donde  $p = 0.000$  es inferior a 0.05, por lo que se infiere que hay una correlación relevante entre las variables analizadas. Asimismo, se concluye que esta relación es positiva, directa y de alta magnitud, con un coeficiente de 0.839. Esto implica que, cuando se aprecia un alto nivel de capacidad de respuesta como elemento de calidad del servicio, también se incrementa la satisfacción.

Esto subraya la importancia de que el personal del programa sea rápido, eficiente y resolutivo en sus interacciones y al atender problemas o solicitudes. Este aspecto tiene un impacto sustancial en la percepción de satisfacción de los comités.

**e) Prueba de hipótesis específica cuatro**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.

Hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.



**Tabla 21***Contrastación hipótesis específica cuatro*

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	,485**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	183	183
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,485**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	183	183

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente. Elaboración propia.

En base en los resultados obtenidos y reflejados en la tabla, donde se indica que  $p = 0.000 > 0.05$ , se concluye que existe una relación significativa entre las variables analizadas. Además, se determina que dicha relación es positiva, directa y de magnitud moderada, con un coeficiente de 0.485. Esto implica que, cuando el nivel percibido de seguridad como dimensión de la calidad del servicio es alto, la satisfacción también aumenta.

Esto sugiere que, aunque la seguridad es importante, no tiene un impacto tan fuerte como otras dimensiones, como la capacidad de respuesta o la tangibilidad. Sin embargo, es un aspecto que no debe descuidarse, ya que contribuye significativamente a la percepción general del servicio.

**f) Prueba de hipótesis específica cinco**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.

Hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar.

**Tabla 22***Contrastación hipótesis específica cinco*

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	,902**



	Sig. (bilateral)		0.000
	N	183	183
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,902**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	183	183

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados presentados en la tabla, donde se observa que  $p = 0.000 > 0.05$ , se deduce que hay una relación significativa entre las variables estudiadas. Asimismo, se concluye que esta relación es positiva, directa y de muy alta magnitud, con un coeficiente de 0.902. Esto indica que, a medida que el nivel percibido de empatía como dimensión de la calidad del servicio aumenta, la satisfacción también se incrementa.

Los resultados indican que la empatía es un factor clave para mejorar la satisfacción de los comités de alimentación escolar. La interacción positiva y el trato respetuoso y comunicativo del personal son cruciales para garantizar que los comités se sientan satisfechos con la calidad de los servicios alimentarios.

### 5.3 Discusión

Primero, el propósito general de la presente investigación fue determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Abancay, durante el año 2024. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman evidenciaron un valor de  $\rho = 0.927$  ( $p < 0.05$ ), lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Este hallazgo demuestra una relación significativa, positiva y muy alta entre las variables analizadas, lo que implica que una mejor percepción sobre la calidad del servicio en sus dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se asocia directamente con un mayor nivel de satisfacción de los comités de alimentación escolar.

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Moya (2023), quien identificó una correlación positiva alta (0.917) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Qali Warma en Chota. De igual manera, Araujo (2022) reportó una correlación positiva moderada (0.602) en el contexto de Piura, aunque con una magnitud inferior, lo cual podría deberse a diferencias contextuales y



operativas del programa. En conjunto, los hallazgos respaldan la premisa de que una mejora en la calidad del servicio conlleva una mayor satisfacción de los usuarios, especialmente en programas sociales donde la percepción de eficiencia, confianza y empatía resulta determinante.

Asimismo, estos resultados se sustentan en la teoría SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor (1992), que sostiene que la satisfacción del usuario depende directamente del desempeño percibido del servicio. En el caso de Qali Warma, las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta fueron percibidas como factores críticos, al estar asociadas con la puntualidad, la atención oportuna y la disposición del personal, elementos que influyen de forma decisiva en la satisfacción de los comités.

Segundo, en relación con la primera hipótesis específica, los resultados mostraron una correlación positiva alta ( $\rho = 0.740$ ;  $p < 0.05$ ) entre la tangibilidad y la satisfacción. Esto evidencia que los aspectos físicos del servicio como la presentación de los alimentos, las condiciones de distribución y la apariencia del personal influyen significativamente en la percepción general de los comités.

Estos hallazgos coinciden con Coronado (2020), quien determinó que la tangibilidad es un factor clave para la evaluación de la calidad del servicio dentro del programa Qali Warma. De igual modo, Araujo (2022) identificó que las características tangibles, como la infraestructura y los recursos logísticos, impactan directamente en la satisfacción de los comités. Tales resultados se alinean con la teoría SERVPERF de Cronin y Taylor (1992), que enfatiza la importancia de la percepción del usuario sobre los elementos físicos del servicio. En este sentido, un entorno ordenado, equipos adecuados y una presentación apropiada del personal son indicadores tangibles que fortalecen la confianza y la satisfacción de los usuarios.

Tercero, en cuanto a la segunda hipótesis específica, se observó una correlación positiva alta ( $\rho = 0.715$ ;  $p < 0.05$ ) entre la fiabilidad y la satisfacción, lo que sugiere que los comités valoran significativamente el cumplimiento oportuno y preciso de los compromisos del programa.

Este resultado concuerda con lo reportado por Moya (2023), quien halló una relación positiva alta entre la calidad del servicio y la satisfacción de los comités en Chota, y con



Araujo (2022), que identificó una correlación positiva moderada (0.602) en Piura. Estas coincidencias confirman que la fiabilidad entendida como el cumplimiento de las promesas y la consistencia del servicio es determinante para generar satisfacción en los beneficiarios. De acuerdo con la teoría SERVPERF, la fiabilidad refleja el desempeño real del servicio y su capacidad para responder a las expectativas de los usuarios, reforzando la idea de que la satisfacción se deriva de la experiencia efectiva y no de las expectativas previas.

Cuarto, respecto a la tercera hipótesis, los resultados evidenciaron una correlación positiva alta ( $\rho = 0.839$ ;  $p < 0.05$ ) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción. Esto significa que la disposición del personal para atender las necesidades de los comités, resolver incidencias y brindar atención oportuna influye directamente en el nivel de satisfacción.

El hallazgo es consistente con el estudio de Moya (2023), quien reportó una alta correlación positiva entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción en los comités de Qali Warma. De manera similar, aunque Araujo (2022) encontró una correlación moderada, ambos estudios coinciden en que la capacidad de respuesta es un componente crítico de la percepción de calidad. Estos resultados confirman lo propuesto por Cronin y Taylor (1992), quienes sostienen que la percepción del desempeño del servicio en este caso, la rapidez y eficiencia en la atención es un factor esencial en la satisfacción del usuario. En consecuencia, fortalecer la capacidad de respuesta del personal operativo del programa se traduce en mayores niveles de confianza y satisfacción por parte de los comités de alimentación escolar.

Quinto, en la cuarta hipótesis, los resultados mostraron una correlación significativa moderada ( $\rho = 0.485$ ;  $p < 0.05$ ) entre la seguridad y la satisfacción. Esto implica que, aunque la seguridad tiene una influencia positiva, su impacto es menor en comparación con otras dimensiones. Sin embargo, sigue siendo relevante, ya que la percepción de confianza, competencia y cortesía del personal contribuye a fortalecer la relación entre el programa y los comités.

Este hallazgo coincide parcialmente con los resultados de Moya (2023), quien identificó una correlación alta (0.917) entre la calidad del servicio y la satisfacción en general, y con Coronado (2020), quien reportó una correlación significativa de 0.719 en



Lambayeque. Las diferencias en la magnitud de los resultados podrían atribuirse a factores contextuales, como las condiciones logísticas o el nivel de capacitación del personal. Desde el enfoque teórico, este resultado confirma lo expuesto por Parasuraman et al. (1988) y Cronin y Taylor (1992), quienes destacan que la seguridad, entendida como la capacidad del servicio para inspirar confianza, es una dimensión clave dentro de la calidad percibida, aunque su efecto varía según el contexto y la naturaleza del servicio.

Sexto, finalmente, la quinta hipótesis específica evidenció una correlación positiva muy alta ( $\rho = 0.902$ ;  $p < 0.05$ ) entre la empatía y la satisfacción, lo que demuestra que el trato personalizado, la atención individualizada y la comprensión de las necesidades de los comités son elementos decisivos para generar satisfacción.

Estos resultados son coherentes con los hallazgos de Araujo (2022), quien encontró una correlación moderada (0.602) y destacó que el impacto de la empatía puede variar según el contexto, y con Moya (2023), que reportó una correlación positiva alta (0.917). La elevada correlación de este estudio resalta que la empatía constituye la dimensión con mayor influencia en la satisfacción, especialmente en servicios sociales donde la interacción humana y la comunicación efectiva son fundamentales. De acuerdo con la teoría SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), la percepción del desempeño real en este caso, el trato cercano y humano del personal tiene un impacto directo sobre la satisfacción del usuario, sin necesidad de comparar con expectativas previas.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Primero, el presente estudio evidenció una relación positiva, significativa y de alta magnitud ( $r = 0.927$ ) entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar. Este resultado respalda el enfoque del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992), el cual plantea que la percepción de la calidad se fundamenta en la evaluación del desempeño real del servicio en cada una de sus dimensiones. En consecuencia, se puede afirmar que, a medida que los comités perciben un mejor desempeño en estos aspectos, también manifiestan mayores niveles de satisfacción con el servicio recibido. Cabe precisar que, al tratarse de un diseño correlacional, los resultados no establecen relaciones de causa y efecto. Además, la magnitud de esta relación podría variar según el entorno geográfico, cultural o institucional, por lo que su interpretación debe hacerse con prudencia.

Segundo, se identificó que la dimensión tangibilidad presenta una relación positiva y significativa de nivel alto ( $r = 0.740$ ) con la satisfacción de los comités de alimentación escolar. Este resultado resalta el papel que desempeñan los elementos físicos y visibles del servicio como la presentación de los alimentos, el estado de los vehículos de distribución y la apariencia del personal en la percepción de calidad. Desde la perspectiva del modelo SERVPERF, estos componentes constituyen indicadores concretos del desempeño del servicio, lo que explica que una valoración favorable de los aspectos tangibles se asocie con mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios.

Tercero, se concluyó que la fiabilidad del servicio también mantiene una relación significativa positiva y alta ( $r = 0.715$ ) con la satisfacción. La consistencia en las entregas y el cumplimiento de los compromisos con los comités son elementos que fortalecen la confianza y generan percepción de calidad. Este hallazgo concuerda con investigaciones previas, aunque cabe señalar que la fiabilidad puede estar condicionada por factores

externos al programa (logística nacional, proveedores, clima, etc.), los cuales escapan del control del usuario y del investigador.

Cuarto, la capacidad de respuesta presenta una relación significativa positiva y alta ( $r = 0.839$ ) con la satisfacción. Este hallazgo demuestra que los comités valoran especialmente la agilidad y disposición del personal para atender problemas o requerimientos. Desde una perspectiva crítica, este resultado plantea la necesidad de explorar más a fondo si esta dimensión está siendo adecuadamente desarrollada en todas las regiones, o si existen diferencias estructurales en la atención que podrían no haberse reflejado en este estudio.

Quinto, se identificó que la seguridad tiene una relación significativa positiva pero moderada ( $r = 0.485$ ) con la satisfacción. Aunque sigue siendo una dimensión importante, su menor grado de correlación podría indicar que los comités perciben mayor peso en otras dimensiones. Esto invita a una reflexión sobre la necesidad de revisar cómo se comunica y garantiza la seguridad del servicio, o si existen factores externos (como desinformación o rumores) que afectan la percepción de esta dimensión.

Sexto, se concluyó que la empatía es la dimensión que presenta la relación más fuerte con la satisfacción ( $r = 0.902$ ), resaltando el valor que los comités otorgan al trato humano, la comprensión y la atención personalizada. Este resultado refleja la creciente importancia de las competencias blandas en el servicio público. No obstante, también plantea un desafío: asegurar que estas habilidades estén sistemáticamente desarrolladas en todo el personal del programa y no dependan únicamente de la voluntad individual o del contexto.

## 6.2 Recomendaciones

Primero, a partir de los resultados obtenidos, se sugiere desarrollar nuevas investigaciones que profundicen en el análisis de la calidad del servicio brindado por el programa, poniendo especial atención en la formación del personal responsable de la distribución de alimentos, por su vínculo con la percepción de los usuarios.

Segundo, es recomendable que futuras investigaciones consideren con mayor detalle la dimensión tangibilidad del servicio, incorporando elementos como la calidad de los productos alimenticios, las condiciones de infraestructura y la presentación del personal, a fin de comprender su influencia en la satisfacción de los comités de alimentación escolar.



Tercero, considerando la relación observada entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción, se plantea la necesidad de estudios posteriores que examinen cómo la puntualidad, la precisión en las entregas y el cumplimiento de compromisos afectan la confianza y percepción.

Cuarto, se sugiere continuar con el estudio de la dimensión capacidad de respuesta, a través de investigaciones que analicen la relación entre la atención oportuna a las demandas y la satisfacción de los comités, lo cual permitirá enriquecer el conocimiento en el campo de la gestión de calidad.

Quinto, tomando en cuenta la importancia de la seguridad en la percepción del servicio, futuras investigaciones podrían centrarse en explorar cómo la garantía de alimentos seguros y confiables influye en la satisfacción de los usuarios, aportando así a una comprensión más integral de esta relación.

Sexto, se recomienda seguir investigando la dimensión empatía, enfocándose en el desarrollo de habilidades interpersonales por parte del personal del programa, tales como la comprensión, la amabilidad y el trato respetuoso hacia los comités, elementos que podrían incidir directamente en su nivel de satisfacción.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Araujo Simbala, T. L. (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 Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88986>
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: Aprendizajes desde América Latina*. [Libros de la CEPAL].
- <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/7d9fb18f-1be1-4e0e-9125-0e3de35b5bc7/content>
- Contraloría General de la República. (2018). La Contraloría advierte deficiencias en el servicio de alimentación del programa Qali Warma.
- <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/492645-n-019-2017-cg-la-contraloria-advierde-deficiencias-en-el-servicio-de-alimentacion-del-programa-qali-warma>
- Coronel Ailla, M. L., & Plúas Roldán, K. B. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24792>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*.
- El comercio. (2024). Qali Warma: denuncian distribución de conservas en mal estado y posibles actos de corrupción. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/qali-warma-denuncian-distribucion-de-conservas-en-mal-estado-y-posibles-actos-de-corrupcion-ultimas-noticia/>



- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL.
- Homburg, C., Koschate, N., & Hoyer, W. D. (2006). The role of cognition and affect in the formation of customer satisfaction: A dynamic perspective. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1509/jmkg.70.3.21>
- Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: Satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management*. <https://doi.org/10.1108/09564239510101536>
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de Marketing*. México: PEARSON Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson.
- La República. (2023). Reorganizan Qali Warma después del caso de leche malograda. <https://www.actualidadgubernamental.pe/noticia/reorganizan-qali-warma-despues-del-caso-de-leche-malograda/434c86cd-8598-4d33-9bb2-dcaccfa207c6/1>
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. Emerging perspectives on services marketing.
- Lovelock, C. (2001). *Services marketing: People, technology, strategy*. Prentice Hall.
- Manterola, C., Hernández - Leal, M., Grande, L., & Espinosa, M. E. (2023). Cross Section Studies. A Research Design to Consider in Morphological Sciences. *Inr J. Morphol*. [http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2023/02/Art\\_21\\_411\\_2023.pdf](http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2023/02/Art_21_411_2023.pdf)
- Martinez, J. (2018). *Investigación científica: fundamentos y técnicas*. Ediciones del Ser.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión social. (s.f.). Qali Warma: Programa Nacional de Alimentación Escolar. <https://www.qaliwarma.gob.pe>
- Moya Coronel, M. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del programa nacional de alimentación escolar qali warma, en las instituciones*



*educativas de modalidad inicial en la zona urbana del distrito de Chota 2020*[Tesis de maestría, Uni ]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6063>

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.

Oliver, R. L. (1999). Whence customer loyalty? *Journal of Marketing*. Special Issue. <https://doi.org/10.1177/0022243799063002010>

Parasuman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality (Vol. 64). *Journal of Retailing*.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.

Programa Nacional de Alimentación Escolar - Qali Warma. (2024). Proceso de compras 2024. <https://procesocompras2024.qaliwarma.gob.pe/ConvocatoriasT?tipo=TODAS>

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. (2023). Qali Warma: Digesa confirmó que lotes de leche evaporada no eran aptos para el consumo humano. <https://www.gob.pe/institucion/qaliwarma/noticias/867245-qali-warma-digesa-confirmando-que-lotes-de-leche-evaporada-no-eran-aptos-para-el-consumo-humano>

Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*.

Rivera Reyes, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Rodriguez Peñuelas, M. A. (2010). *Metodos de Investigacion*. Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.

Talaya, A. E. (2014). *Investigacion de Mercados*. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Mexico: Editorial Limusa S.A.

Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. <https://www.procace.cl/demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>



Trome (2024). ¡Escándalo en Qali Warma! Distribuyen a los niños conservas en mal estado y con hongos. <https://trome.com/actualidad/politica/escandalo-en-qali-warma-distribuyen-a-los-ninos-conservas-en-mal-estado-y-con-hongos-y-algunas-terminan-en-refugio-para-perros-video-noticia/>

Westbrook, R. A., & Oliver, R. L. (1991). The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction. *Journal of Consumer Research*. <https://doi.org/10.1086/209243>

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2002). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.



## ANEXOS

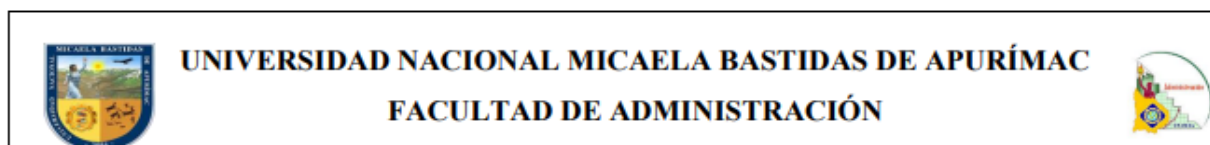


**Anexo 01 Matriz de consistencia**

<b>TITULO:</b> Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024						
<b>AUTORA:</b> Martha Celina Tambranco Santi						
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b>			
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.	Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.	V1: Calidad de servicio (Cronin y Taylor, 1992)	Elementos tangibles	-Presentación de los productos -Presentación de los vehículos -Apariencia del personal -Elementos materiales atractivos	Ordinal  1=Totalmente desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>		Fiabilidad	-Precisión en la entrega -Garantía -Prevención -Servicio recibido	
¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?	Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.	Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.		Capacidad de respuesta	-Atención oportuna -Respuesta a consultas y quejas -Solución de problemas	
¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?	Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.	Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.		Seguridad	-Credibilidad -Conocimiento -Cortesía	
				Empatía	-Trato asertivo -Capacidad de comunicación -Flexibilidad	

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.</p>	<p>V2: Satisfacción (Kotler y Keller, 2016)</p>	<p>Rendimiento percibido</p>	<p>-En cuanto a los productos -En cuanto a la atención</p>	<p>Ordinal 1=Totalmente desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de seguridad y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.</p>		<p>Expectativas</p>	<p>-En cuanto a los productos -En cuanto a la atención</p>	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024.</p>		<p>Niveles de satisfacción</p>	<p>-Insatisfacción -Satisfacción -Complacencia</p>	
<p><b>METODOLOGIA</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TECNICA E INSTRUMENTOS</b></p>	<p><b>ESTADISTICA A UTILIZAR</b></p>			
<p>Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Método: Deductivo Diseño: No experimental Corte: Transversal</p>	<p><b>Población:</b> 349 miembros de los comités de alimentación escolar (según portal de transparencia). <b>Muestra:</b> 183 miembros de los comités de alimentación escolar</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b> Tablas y figuras de frecuencia y porcentajes. <b>Estadística Inferencial:</b> El estadístico de correlación a usar será Rho de Spearman, definido mediante la prueba de normalidad en el software SPSS V26.</p>			

## Anexo 2 Instrumentos de medición



### CUESTIONARIO N° 01 “CALIDAD DE SERVICIO”

Estimado miembro del comité de alimentación escolar (CAE), el presente cuestionario es parte de la investigación intitulada “Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024”, que tiene carácter estrictamente académico, si está de acuerdo en participar proceda marcando con una X cada ítem del instrumento para responder.

**Instrucciones:** Lea y responda los ítems con sinceridad y objetividad, marcando con un aspa la alternativa correspondiente según la siguiente escala:

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

#### I. Datos generales:

1.1. Institución Educativa : .....

1.2 Nivel : .....

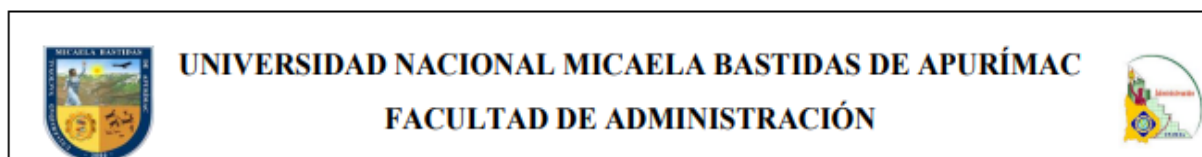
1.3. Género : a) Masculino ( ) b) Femenino ( )

1.4. Rol : a) Presidente ( ) b) Secretario ( ) b) Vocal ( )

N°	Variable 1: Calidad de servicio	Escalas				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>D1</b>	<b>Tangibilidad</b>					
<b>Presentación de los productos</b>						
1	Los envases de los productos suministrados por Qali Warma son apropiados para su conservación, tiene buena presentación y son íntegros (sin golpes, roturas del empaque, entre otros).	1	2	3	4	5
<b>Presentación de los vehículos</b>						
2	Los vehículos usados para la entrega de productos a la institución educativa, cumplen con las condiciones sanitarias (cerrados, limpios, exclusivo para alimentos).	1	2	3	4	5
<b>Personal con apariencia pulcra</b>						
3	El personal que distribuye los productos en las Instituciones Educativas, tiene apariencia pulcra (utilizan gorras sanitarias, tapaboca, zapatillas, ropa adecuada, buena higiene personal).	1	2	3	4	5
<b>Elementos materiales atractivos</b>						
4	Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros) proporcionados por Qali Warma son visualmente atractivos y contienen información clara y precisa.	1	2	3	4	5
<b>D2</b>	<b>Fiabilidad</b>					

<b>Precisión en la entrega</b>						
5	La cantidad de productos entregados por Qali Warma corresponden en su totalidad a lo que indica el acta de entrega y recepción de productos.	1	2	3	4	5
<b>Garantía</b>						
6	Los productos que brinda el programa Qali Warma, son de calidad e inocuos (que no hace daño).	1	2	3	4	5
<b>Prevención</b>						
7	El programa Qali Warma por medio de los monitores de gestión local brindan asistencia técnica sobre: recepción, almacenamiento, manipulación, preparación y consumo de los productos; manipulación y tratamiento de los residuos sólidos; y sobre hábitos saludables.	1	2	3	4	5
<b>Servicio recibido</b>						
8	El servicio alimentario que brinda el programa Qali Warma en cuando a distribución y asistencia técnica es de calidad.	1	2	3	4	5
<b>D3 Capacidad de respuesta</b>						
<b>Atención oportuna</b>						
9	El personal que realiza la distribución de los productos Qali Warma, respeta y cumple la hora y día pactado con los miembros del Comité de Alimentación escolar para su respectiva entrega.	1	2	3	4	5
<b>Respuesta a consultas y quejas</b>						
10	El personal del programa Qali Warma da respuesta a las consultas y quejas, de manera oportuna y clara.	1	2	3	4	5
<b>Solución de problemas</b>						
11	Cuando se presenta un problema o deficiencia en el servicio alimentario, el personal del programa Qali Warma, resuelve estas situaciones de manera rápida y diligente.	1	2	3	4	5
<b>D4 Seguridad</b>						
<b>Credibilidad</b>						
12	Los productos suministrados por el programa Qali Warma son de buena calidad y son seguros para consumo humano.	1	2	3	4	5
<b>Conocimiento</b>						
13	El personal del programa de Qali Warma tiene conocimiento sobre los productos suministrados y los beneficios que traen en la salud.	1	2	3	4	5
<b>Cortesía</b>						
14	Considero que el personal de Qali Warma siempre es cortés, a pesar de los impases que se presentan.	1	2	3	4	5
<b>D5 Empatía</b>						
<b>Trato asertivo</b>						
15	El personal del programa Qali Warma que realiza las asistencias técnicas y/o supervisiones, es empático, amable y respetuoso.	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de comunicación</b>						
16	La comunicación con el personal del Qali Warma es de manera constante y oportuna, durante todo el año.	1	2	3	4	5
<b>Flexibilidad</b>						
17	El personal del programa Qali Warma, se muestra atento y comprensible en situaciones excepcionales que impidan el cumplimiento de los compromisos.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!



**CUESTIONARIO N° 01  
“SATISFACCION”**

Estimado miembro del comité de alimentación escolar (CAE), el presente cuestionario es parte de la investigación intitulada “Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024”, que tiene carácter estrictamente académico, si está de acuerdo en participar proceda marcando con una X cada ítem del instrumento para responder.

**Instrucciones:** Lea y responda los ítems con sinceridad y objetividad, marcando con un aspa la alternativa correspondiente según la siguiente escala:

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**I. Datos generales:**

- 1.1. Institución Educativa : .....
- 1.2 Nivel : .....
- 1.3. Género : a) Masculino ( ) b) Femenino ( )
- 1.4. Rol : a) Presidente ( ) b) Secretario ( ) b) Vocal ( )

N°	Variable 2: Satisfacción	Escala				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>D1</b>	<b>Rendimiento percibido</b>					
<b>En cuanto a los productos</b>						
1	Los alimentos proporcionados por el programa Qali Warma llegan en buen estado y son de calidad en todas las entregas del año.	1	2	3	4	5
2	La cantidad de alimentos que proporciona el programa Qali Warma abastece para todos los usuarios matriculados en todas las entregas del año.	1	2	3	4	5
3	El programa Qali Warma cumple con los objetivos en cuanto calidad nutricional de los alimentos en todas las entregas del año.	1	2	3	4	5
<b>En cuanto a la atención</b>						
4	El personal de programa Qali Warma que distribuye los alimentos, entrega las cantidades correspondientes según acta de entrega y recepción de alimentos.	1	2	3	4	5
5	El personal del programa Qali Warma que brinda asistencia tiene comunicación asertiva y cumple de manera eficiente con los procedimientos en todo el año.	1	2	3	4	5
	<b>D2: Expectativas</b>					
<b>En cuanto a los productos</b>						

6	Los productos proporcionados por el programa Qali Warma cumplen con las expectativas en cuando a calidad en todas las entregas del año.	1	2	3	4	5
7	La cantidad de alimentos proporcionados por el programa Qali Warma abastece para todos los alumnos matriculados en todas las entregas del año.	1	2	3	4	5
8	El servicio alimentario que promociona Qali Warma a través de las noticias, redes sociales, folletos, entre otros; es igual al servicio alimentario que se brinda.	1	2	3	4	5
<b>En cuanto a la atención</b>						
9	Las opiniones y/o comentarios positivos de terceras personas, noticias, artículos, entre otros; sobre la atención de Qali Warma son realmente verdaderas de acuerdo a su experiencia	1	2	3	4	5
10	El servicio alimentario que viene brindando Qali Warma en el presente año 2024, ha mejorado considerablemente en relación al servicio alimentario de años anteriores.	1	2	3	4	5
<b>D3: Niveles de satisfacción</b>						
<b>Insatisfacción</b>						
11	Me siento insatisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma .	1	2	3	4	5
12	Me siento insatisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma.	1	2	3	4	5
<b>Satisfacción</b>						
13	Me siento satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma .	1	2	3	4	5
14	Me siento satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma .	1	2	3	4	5
<b>Complacencia</b>						
15	Me siento altamente satisfecha (o) con los alimentos que brinda Qali Warma .	1	2	3	4	5
16	Me siento altamente satisfecha (o) con la atención que brinda Qali Warma.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración!

### Anexo 3 Validación de instrumentos

ANEXO 1D  
FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del experto : Dr. Mauricio Raul Escalante Corderas  
 Título de la investigación : Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024  
 Objetivo de la investigación : Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024  
 Unidad de análisis : Personas pertenecientes al Comité de Alimentación Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024  
 Investigador(es) : Bach. Martha Celina Tambranco Santi  
 Instrumento : Cuestionario "Calidad de servicio"

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de variables	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
3	Cantidad de reactivos para medir la variable	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e)/50 = \dots (0+0+0+28+15)/50 = 86\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente ( c ) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 04 de ... Septiembre ... 2024

  
Firma y sello del experto

**ANEXO 1D  
FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del experto Mg. José Carlos Vilca Narváez

Título de la investigación : Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024

Objetivo de la investigación : Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024

Unidad de análisis : Personas pertenecientes al Comité de Alimentación Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024

Investigador(es) : Bach. Martha Celina Tambranco Santi

Instrumento : Cuestionario "Calidad de servicio"

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de variables	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
3	Cantidad de reactivos para medir la variable	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
<b>TOTAL</b>			<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C=(a+b+c+d+e)/50= \dots (0+0+0+24+20)/50 = 88\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente ( c ) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, ca. de dic. 2024 2024


 UNIVERSIDAD NACIONAL WARIWA BASTIDAS DE HUANCAYO  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
Mg. Adm. José Carlos Vilca Narváez  
 DOCENTE  
 \_\_\_\_\_  
 Firma y sello del experto

ANEXO ID  
FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del experto : *Dr. José Abdon Sotomayor Chahuaylla*  
 Título de la investigación : Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024  
 Objetivo de la investigación : Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024  
 Unidad de análisis : Personas pertenecientes al Comité de Alimentación Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024  
 Investigador(es) : Bach. Martha Celina Tambraco Santi  
 Instrumento : Cuestionario "Calidad de servicio"

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de variables	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
3	Cantidad de reactivos para medir la variable	Suficiencia			X		
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	X
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e)/50 = \dots (0+0+0+22+15)/50 = 86\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente ( c ) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 09 de diciembre, 2024

*[Firma manuscrita]*  
 firma y sello del experto

**ANEXO 1D  
FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del experto : Dr. Mauricio Raul Escalante Lardenas  
 Titulo de la investigación : Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024  
 Objetivo de la investigación : Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024  
 Unidad de análisis : Personas pertenecientes al Comité de Alimentación Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024  
 Investigador(es) : Bach. Martha Celina Tambranco Santi  
 Instrumento : Cuestionario "Satisfacción"

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de variables	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
3	Cantidad de reactivos para medir la variable	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C = (a+b+c+d+e)/50 = \dots (0+0+0+25+15) \div 50 = 86\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente ( c ) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 09 de Noviembre, 2024



Firma y sello del experto

**ANEXO 1D  
FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del experto : *Mgt. José Carlos Vilca Norvaéz*

Título de la investigación : Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024

Objetivo de la investigación : Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024

Unidad de análisis : Personas pertenecientes al Comité de Alimentación Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024

Investigador(es) : Bach. Martha Celina Tambranco Santi

Instrumento : Cuestionario "Satisfacción"

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de variables	Metodología				X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
3	Cantidad de reactivos para medir la variable	Suficiencia				X	
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
9	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C=(a+b+c+d+e)/50= (0+0+0+24+20)/50= 88\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente ( c ) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, *04* de *diciembre* 2024



*Mgt. Adm. José Carlos Vilca Norvaéz*  
DOCENTE

Firma y sello del experto

**ANEXO 1D  
FICHA DE VALIDACIÓN**

Datos del experto *Dr. José Abdon Sotomayor Chahuaylla*

Título de la investigación *Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024*

Objetivo de la investigación : Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024

Unidad de análisis : Personas pertenecientes al Comité de Alimentación Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Abancay, 2024

Investigador(es) : Bach. Martha Celina Tambranco Santi

Instrumento : Cuestionario "Satisfaccion"

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	Operacionalización de variables	Metodología					X
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X
3	Cantidad de reactivos para medir la variable	Suficiencia					X
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
9	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:  $C=(a+b+c+d+e)/50 = (0+1+0+0+20+25)/50 = 90\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente ( c ) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 07 de *Diciembre* 2024


  
 UNIVERSIDAD NACIONAL  
 MICAELA BASTIDAS DE SPURIMAC  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
 DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO  
 CÁTEDRA DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA  
 COORDINADOR ORDINARIO  
 Firma y sello del experto

### Anexo 4 Prueba piloto y confiabilidad

Encuestado N°	Calidad de servicio																				Sumatoria		
	D1:				D2:				D3:			D4:			D5:								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	D1	D2	D3	D4	D5	Variable
1	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	16	17	10	12	11	66
2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	18	17	11	10	12	68
3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	14	15	10	12	13	64
4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	13	14	11	11	12	61
5	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	2	3	12	16	9	10	8	55
6	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	2	3	14	16	9	10	8	57
7	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	13	16	10	10	12	61
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	11	12	12	67
9	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	17	17	10	12	13	69
10	4	4	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	16	15	8	8	12	59
11	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	4	3	13	13	6	9	12	53
12	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	3	14	15	6	10	9	54
13	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	14	14	10	12	13	63
14	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	13	14	11	11	12	61
15	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	14	15	10	12	13	64
16	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	13	14	11	11	12	61
17	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	16	17	10	12	11	66
18	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	18	17	11	10	12	68
19	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	14	15	10	12	13	64
20	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	13	14	11	11	12	61
21	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	2	3	12	16	9	10	8	55
22	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	2	3	14	16	9	10	8	57
VARIANZA	0.087	0.303	1.214	0.398	0.208	0.262	0.219	0.262	0.504	0.513	0.409	0.242	0.539	1.108	0.468	0.736	0.242						
SUMATORIA DE VARIANZAS	7.714285714																						
VARIANZA DE LA SUMA D ELOS ITEMS	23.4978355																						

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO	<b>0.7137</b>
NÚMERO DE ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	17
SUMATORIA D EVARIANZAS DE LOS ÍTEMS	7.71
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO	23.50

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 A MENOS	CONFIABILIDAD NULA
0.54 A 0.59	CONFIABILIDAD BAJA
0.60 A 0.65	CONFIABLE
0.66 A 0.71	<b>MUY CONFIABLE</b>
0.72 A 0.99	EXCELENTE CONFIABILIDAD
1	PERFECTA CONFIABILIDAD

RESULTADO
El coeficiente de confiabilidad obtenido se ubica dentro del intervalo 0.66 y 0.71 esto quiere decir que el instrumento es <b>CONFIABLE</b>

Encuestado N°	Satisfacción																			
	D1:					D2					D3						Sumatoria			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D1	D2	D3	Variable
1	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	21	19	10	50
4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
5	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
6	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	15	18	51
7	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
8	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
10	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
11	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
13	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
14	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
15	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
16	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
17	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
18	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
19	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	21	19	10	50
20	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	18	14	16	48
21	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
22	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
VARIANZA	0.23	0.76	0.18	0.16	0.3	1.36	0.94	0.82	0.42	0.9	0.8	0.76	0.92	0.92	0.82	0.82				
SUMATORIA DE VARIANZAS	11.11255411																			
VARIANZA DE LA SUMA D ELOS ITEMS	33.87878788																			

<b>VARIABLE SATISFACCION</b>	
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO	<b>0.72</b>
NÚMERO DE ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	16.00
SUMATORIA D EVARIANZAS DE LOS ITEMS	11.11
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO	33.88

RANGO	RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 A MENOS	0.53 A MENOS	CONFIABILIDAD NULA
0.54 A 0.59	0.54 A 0.59	CONFIABILIDAD BAJA
0.60 A 0.65	0.60 A 0.65	CONFIABLE
0.66 A 0.71	0.66 A 0.71	MUY CONFIABLE
0.72 A 0.99	0.72 A 0.99	EXCELENTE CONFIABILIDAD
1	1	PERFECTA CONFIABILIDAD

<b>RESULTADO</b>
<p>El coeficiente de confiabilidad obtenido se ubica dentro del intervalo 0.72 y 0.99 esto quiere decir que el instrumento tiene EXCELENTE CONFIABILIDAD</p>

**Anexo 5 Base de datos calidad de servicio**

Encuestado N°	Calidad de servicio																						
	D1:Tangibilidad				D2:Fiabilidad				D3:Capacidad respuesta				D4: Seguridad			D5: Empatía			Sumatoria				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D1	D2	D3	D4	D5
1	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	2	2	2	15	18	10	9	6	58
4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
5	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	14	14	8	9	9	54
6	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	15	12	10	9	9	55
7	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
8	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	12	12	10	10	10	54
9	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	15	17	10	10	12	64
10	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	16	17	12	11	12	68
11	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	12	12	10	10	10	54
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
13	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
14	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
15	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
16	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
17	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	16	17	12	11	12	68
18	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	15	16	8	11	10	60
19	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	2	2	2	15	18	10	9	6	58
20	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	14	14	8	10	6	52
21	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
22	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
23	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	16	17	12	11	12	68
24	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	12	12	10	11	10	55
25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
26	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
27	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	12	12	10	10	10	54
28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	16	17	10	11	12	66
29	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
30	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	14	16	8	10	10	58

31	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	15	16	8	11	10	60
32	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
33	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
34	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	15	16	8	11	10	60
35	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	15	18	10	8	6	57
36	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	14	14	8	10	6	52
37	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
38	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	15	12	10	10	9	56
39	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
40	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	12	12	10	11	10	55
41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
42	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
43	3	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	13	12	10	10	10	55
44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	16	17	10	11	12	66
45	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
46	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
47	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
48	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	16	17	12	11	12	68
49	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
50	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
51	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	15	18	10	8	6	57
52	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	14	14	8	10	6	52
53	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
54	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	15	12	10	9	9	55
55	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	11	16	10	10	12	59
56	3	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	13	12	10	11	10	56
57	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	15	17	10	10	12	64
58	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	11	16	10	10	12	59
59	3	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	13	12	10	10	10	55
60	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	16	17	10	11	12	66
61	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
62	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
63	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	15	14	8	10	9	56
64	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
65	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
66	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	15	16	8	11	10	60
67	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	15	18	10	8	6	57
68	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	14	14	8	10	6	52
69	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
70	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	15	12	10	10	9	56

71	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	10	16	10	10	12	58
72	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	12	12	10	10	10	54
73	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
74	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	10	16	10	10	12	58
75	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	12	12	10	11	10	55
76	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
77	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
78	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
79	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
80	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	15	14	8	10	9	56
81	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
82	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
83	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	15	18	10	8	6	57
84	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	14	14	8	10	6	52
85	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
86	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	15	12	10	9	9	55
87	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	10	16	10	10	12	58
88	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	12	12	10	11	10	55
89	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
90	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	10	16	10	10	12	58
91	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	12	12	10	10	10	54
92	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	16	17	10	11	12	66
93	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
94	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
95	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
96	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	15	14	8	10	9	56
97	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
98	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
99	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	15	18	10	8	6	57
100	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	14	14	8	10	6	52
101	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
102	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	15	12	10	9	9	55
103	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
104	3	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	13	12	10	10	10	55
105	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	16	17	10	11	12	66
106	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
107	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	12	12	10	10	10	54
108	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
109	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	15	14	8	10	9	56
110	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67

111	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
112	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
113	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
114	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
115	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	15	16	8	11	10	60
116	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	14	14	8	10	6	52
117	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
118	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	15	12	10	9	9	55
119	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
120	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	12	12	10	11	10	55
121	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
122	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
123	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	12	12	10	10	10	54
124	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	16	17	10	11	12	66
125	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
126	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
127	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
128	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
129	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	16	17	12	11	12	68
130	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	3	15	16	8	10	10	59
131	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
132	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	14	14	8	10	6	52
133	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
134	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	15	12	10	9	9	55
135	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	16	17	12	11	12	68
136	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	12	12	10	10	10	54
137	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
138	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	10	16	10	10	12	58
139	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	12	12	10	10	10	54
140	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	16	17	10	11	12	66
141	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
142	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
143	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
144	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
145	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	16	18	12	11	12	69
146	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
147	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
148	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
149	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
150	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	15	12	10	10	9	56

151	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
152	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	12	12	10	10	10	54
153	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
154	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	18	12	10	12	68
155	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	3	12	12	10	11	10	55
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	16	10	10	12	64
157	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
158	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
159	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
160	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	16	17	12	11	12	68
161	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
162	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	15	16	8	10	10	59
163	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	15	18	10	8	6	57
164	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	14	14	8	10	6	52
165	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
166	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
167	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	18	12	10	12	68
168	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
169	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	15	16	8	11	10	60
170	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
171	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
172	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
173	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
174	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	16	17	12	11	12	68
175	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	15	16	8	10	10	59
176	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	16	17	10	10	12	65
177	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
178	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	16	17	12	11	12	68
179	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
180	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
181	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67
182	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	15	14	8	9	9	55
183	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	16	17	12	10	12	67

Anexo 07 Base de datos Satisfacción

Encuestado N°	Satisfacción																			
	D1:Rendimiento percibido					D2:Expectativas					D3: Niveles de satisfacción						Sumatoria			
	P <sub>1</sub>	P <sub>2</sub>	P <sub>3</sub>	P <sub>4</sub>	P <sub>5</sub>	P <sub>1</sub>	P <sub>2</sub>	P <sub>3</sub>	P <sub>4</sub>	P <sub>5</sub>	P <sub>1</sub>	P <sub>2</sub>	P <sub>3</sub>	P <sub>4</sub>	P <sub>5</sub>	P <sub>6</sub>	P <sub>7</sub>	D <sub>1</sub>	D <sub>2</sub>	D <sub>3</sub>
1	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	21	19	10	50
4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
5	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
6	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	15	18	51
7	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
8	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
10	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
11	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
13	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
14	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
15	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
16	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
17	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
18	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
19	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	21	19	10	50
20	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	18	14	16	48
21	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
22	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
23	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
24	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
25	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
26	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
27	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
29	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
30	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51

31	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
32	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
33	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
34	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
35	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	21	19	10	50
36	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	18	14	16	48
37	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
38	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	15	18	51
39	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
40	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
42	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
43	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
44	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
45	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
46	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
47	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
48	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
49	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
50	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
51	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	21	19	10	50
52	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	18	14	16	48
53	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
54	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	15	18	51
55	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	16	18	20	54
56	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
57	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
58	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	16	18	20	54
59	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
60	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
61	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
62	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
63	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
64	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
65	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
66	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
67	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	21	19	10	50
68	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	18	14	16	48
69	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
70	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	15	18	51

71	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	16	18	20	54
72	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
73	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
74	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	16	18	20	54
75	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
76	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
77	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
78	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
79	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
80	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
81	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
82	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
83	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	21	19	10	50
84	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	18	14	16	48
85	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
86	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	15	18	51
87	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	16	18	20	54
88	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
89	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
90	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	16	18	20	54
91	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
92	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
93	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
94	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
95	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
96	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
97	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
98	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
99	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	21	19	10	50
100	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	18	14	16	48
101	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
102	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	15	18	51
103	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
104	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
105	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
106	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
107	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
108	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
109	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
110	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	21	18	60

111	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	21	18	60
112	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
113	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
114	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
115	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
116	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	18	14	16	48
117	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
118	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	15	18	51
119	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
120	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
121	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
122	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
123	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
124	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
125	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
126	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
127	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
128	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
129	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
130	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
131	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
132	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	18	14	16	48
133	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
134	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	15	18	51
135	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	21	18	60
136	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
137	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
138	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	16	18	20	54
139	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
140	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
141	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
142	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
143	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	21	18	60
144	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	21	18	60
145	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	22	18	61
146	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
147	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	21	18	60
148	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	21	18	60
149	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
150	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	18	15	18	51

151	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	22	18	61
152	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
153	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
154	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	20	22	18	60
155	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	3	3	18	14	18	50
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	20	18	19	57
157	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
158	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
159	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
160	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
161	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
162	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
163	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	1	1	1	1	21	19	10	50
164	3	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	18	14	16	48
165	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
166	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
167	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	22	18	61
168	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	21	21	18	60
169	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
170	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
171	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
172	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
173	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
174	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
175	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	1	1	4	4	3	3	19	16	16	51
176	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	21	18	19	58
177	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
178	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
179	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
180	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
181	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62
182	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	19	14	16	49
183	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	1	1	4	4	4	4	22	22	18	62

### Anexo 6 Panel fotográfico

Encuesta a presidente de la IE 54009	Encuesta a vocal de la IE 54009
	
Encuesta a presidente y vocal de la IE 07 Sagrada Familia del Niño Jesús	Encuesta a secretaria de la IE 55002 Aurora Inés Tejada
	
Encuesta a secretaria de la IE 1105	Encuesta a presidente de la institución educativa 1105
	

Encuesta a vocal de la IE educativa 54007  
Esther Roberti Gamero nivel primario



Encuesta a secretaria de la IE 54007 Esther  
Roberti Gamero nivel primario



## Anexo 7 Base de datos proporcionada por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

 <b>PERÚ</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar Comunitaria WASI MIKUNA	 <b>AREQUIPA</b>	Programa de Alimentación Escolar <b>wasi mikuna</b>	Empledo digitalizado por QUICARA TAIRO BUENAVENTURA DENNIS FAU 20650154269 hars Cargo: Jefe De Unidad Territorial Apurímac Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 28/01/2025 10:52:37 -05:00
---	---	---	---	---	--	---

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

Abancay, 28 de Enero del 2025

**CARTA N° D000046-2025-MIDIS/WM-UTAPUR**

Señorita:  
**Martha Celina Tambranco Santi**

Ciudad.-

Asunto : Sobre información para investigación científica – ciudadana Martha Celina Tambranco Santi

Referencia : a) Informe N° D00006-2025-MIDIS/WM-UTAPUR-JQC  
b) Carta N° 001-2025-MCTS

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y en relación al documento de la referencia a) a través del cual, solicita información para efectos del tratamiento y análisis de la investigación académica titulada «*Calidad de servicio y satisfacción de los comités de alimentación escolar del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma en las Instituciones Educativas de Abancay, 2024*», de acuerdo a lo descrito en la Resolución Decanal N° 358-2024-2024- D-FA-UNAMBA, de fecha 16 de diciembre de 2024.

Sobre el particular, conforme lo establece el numeral 1.12, artículo V del T.U.O. de la Ley 27444, del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante DS. N° 004-2019-JUS, que señala: «*las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley(...)*»

En este sentido, mediante Informe N° D00006-2025-MIDIS/WM-UTAPUR-JQC, de fecha 27 de enero de 2025, se comunica respecto de la información requerida.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

Firma

**BUENAVENTURA DENNIS QUICANA TAIRO**  
UNIDAD TERRITORIAL APURIMAC

Av Prado 810 711 ABANCAY - APURIMAC / Teléfono (011) 201 5380  
<https://www.qaliwarma.gob.pe/>

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD. La Verificación puede ser efectuada a partir del 28/01/2025. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.  
URL: <https://documentosqr.qaliwarma.gob.pe/#/verifica-cvd>  
CVD: 0128 6023 4997 6514



