UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADĈMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÒN PÚBLICA

AUTOR:

Huillca Gallo, Marizol (orcid.org/0000-0001-5515-4953)

ASESORA:

Mtr. Ames Coca, Martha Alicia (orcid.org/0000-0002-3164-8032)

COASESORA:

Mtr. Gonzales Moncada Teresa Marianella (orcid.org/0000-0002-8516-2193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente a mi madre e hija que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por darme fuerzas para afrontar las dificultades sin perder nunca la confianza en mí.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirnos esta oportunidad de poder presentar mi tesis, a mi madre y mi hija por creer siempre en mí, a la Dra. Ames Coca, Martha Alicia, por todas sus enseñanzas, consejos durante el desarrollo de mi proyecto de tesis y profesor Wilman Cortez Terrasas director de la Institución educativa del nivel secundario de Saywite de la región de Apurímac, por permitir recabar información, para el desarrollo de la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula i

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Índice de contenidos iv

Índice de tablas v

Índice de figuras vi

Resumen vii

Abstract viii

I. INTRODUCCIÓN 1

II. MARCO TEÓRICO 7

III. METODOLOGÍA 21

3.1. Tipo y diseño de investigación 21

3.2. Variables y operacionalización 22

3.3. Población, muestra y muestreo 23

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 25

3.5. Procedimientos 26

3.6. Método de análisis de datos 26

3.7. Aspectos éticos 27

IV. RESULTADOS 28

V. DISCUSIÓN 34

VII. CONCLUSIONES 40

VIII. RECOMENDACIONES 40

REFERENCIAS 43

ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencia de los resultados de calidad de servicio, en los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 28

Tabla 3 Frecuencia de los resultados de la confiabilidad sobre el servicio, en los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 29

Tabla 4 Frecuencia de los resultados de la seguridad, en los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 30

Tabla 5 Frecuencia de los resultados de la tangibilidad, en los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 310

Tabla 6 Frecuencia de los resultados de la capacidad de respuesta, en los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 32

Tabla 7 Frecuencia de los resultados de la empatía, en los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 33

Índice de figuras

Figura 1 Porcentaje sobre percepción de la calidad de servicio de los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 64

Figura 2 Porcentaje sobre percepción de la confiabilidad de los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 65

Figura 3 Porcentaje sobre percepción de la seguridad de los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022953 66

Figura 4 Porcentaje sobre percepción de la tangibilidad, en los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 67

Figura 5 Porcentaje sobre percepción de la capacidad de respuesta, en los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 68

Figura 6 Porcentaje sobre satisfacción del servicio sobre el programa Qali Warma de los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 69

Figura 7 Porcentaje sobre percepción satisfacción del servicio sobre el programa Qali Warma de los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 70

Figura 8 Porcentaje sobre el valor percibido del servicio Qali Warma de los estudiantes I.E. Saywite 71

Figura 9 Porcentaje sobre las expectativas del servicio Qali Warma de los estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022 72

RESUMEN

El estudio realizado tuvo como fin principal determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022. El estudio fue tipo básica, alcance correlacional, no experimental_transversal desde un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 94 beneficiarios. La técnica empleada fue la encuesta cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario en escala de Likert de cinco puntos, que estuvo validado desde el juicio de expertos y concerniente a la confiabilidad este fue sometido al nivel de confiabilidad del alfa de cronbach de manera que garantizo la consistencia. Los resultados encontrados fueron que la calidad de servicio es percibida en un 77.6% regular, 15.8% buena y 6.6% mala. Mientras que la satisfacción en 67.1% es percibida en grado media, 17.1% baja y 15.8% alta. Y se concluyó que existe una relación significativa alta entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes esto debido a los resultados obtenidos a través de la prueba Rho de Spearman 0.677**, y una sig. bilateral de 0,000.

Palabras clave: *calidad de servicio, satisfacción*

ABSTRACT

The main purpose of the study was to determine the relationship between quality of service and satisfaction from the perception of high school students, Qali Warma program, Saywite Educational Institution, Abancay, 2022. For which a basic type study was carried out, correlational scope, not experimental_transversal from a quantitative approach. The population consisted of 94 beneficiaries. The technique used was the survey whose instrument used was the questionnaire on a five-point Likert scale, which was validated from the judgment of experts and concerning reliability, this was submitted to the level of reliability of Cronbach's alpha so as to guarantee consistency. . The results found were that the quality of service is perceived as 77.6% regular, 15.8% good and 6.6% bad. While the satisfaction in 67.1% is perceived as medium, 17.1% low and 15.8% high. And it was concluded that there is a significant positive relationship between the quality of service and satisfaction from the perception of students and that this relationship is also of a medium degree; this due to the results obtained through the Spearman's Rho test 0.677**, and a sig. two-sided of 0.000; so that the relationship is positive and medium level.

Keywords: quality of service, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

La problemática desde un enfoque globalizado se caracteriza por un orden de jerarquías que atiende las necesidades del ser humano, entre los cuales la supervivencia está enmarcada por la batalla contra el hambre. La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2022), señala que en la actualidad existe un promedio de 828 millones de personas que padecen hambre, esto debido al brote de la pandemia covid-2019, de modo que del periodo 2020 al 2021 se registró un crecimiento de 46 millones. De los cuales 425 millones de personas están en Asía, seguido de 278 millones en África, 57 millones en Latinoamérica y el Caribe, 3 millones en Oceanía y no existe registro a América del norte y Europa.

En américa de sur la calidad de servicio de los gobiernos, distan mucho del respeto a los derechos universales, tal como señala en el artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, el cual contempla una alimentación de calidad, vivienda servicios de salud, agua y vestido entre otros (Asamblea General De Las Naciones Unidas, 1948).

Priorizar la problemática alimentaria de acuerdo a las estadísticas actuales que dan a conocer existencia de satisfacer el hambre en la población en el que se precisa que el 15.1%, equivalente a 65.6 millones de individuos con debilidad alimentaria de nivel fuerte y un 40.9% que representa a 177.7 millones de personas padecen de una prevalencia moderada en seguridad alimentaria (FAO et al., 2022).

La población se siente insatisfecha porque en Caribe y América Latina, de cada tres pobladores uno no cuenta con acceso alimentación nutritiva suficiente por escases en sus ingresos económicos y otros factores sociales. Existiendo un predominio en Venezuela de 9,1 millones, seguido de México 9 millones y Haití con 5,4 millones. Mientras, Guatemala con 2,8 millones, Colombia 2.7 millones, Perú 2,2millones, Bolivia 1.8 millones y Argentina 9,7 millones; han iniciado con planteamiento de políticas de estado, a través de programas alimentarios de calidad para las personas más vulnerables y además apuntan por el segundo objetivo sostenible de poner fin al hambre (FAO et al. 2020)

En el Perú, los ciudadanos también muestran su insatisfacción debido a que existe más de 2.2 millones de personas que representa el 6.7% que no tienen acceso a la alimentación y que además se encuentran en pobreza extrema. Sin embargo, los gobiernos de las últimas décadas han puesto su esfuerzo a través de diversas políticas, con el fin de reducir esta brecha que afecta a nuestra sociedad. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022)

En ese mismo escenario, se ha identificado geográficamente niveles más altos de insatisfacción en las zonas rurales con 39.7% y el urbano con 22.3%, los cuales están concentrados más en la sierra, seguido por la selva y la costa. Además, cabe señalar que, en el 2021, el 25,9% de la población consecuencia de COVID-19 ha sido afectada por la pobreza esto debido al estancamiento de las diversas actividades económicas. Por otro lado, la población más golpeada y afectada fueron los niños y adolescentes con el 35.7% que comprende entre las edades de 0 a 17 años. Asimismo, el 56,5% de los hogares considerados pobres lograron acceder a ciertos beneficios de apoyo social como por ejemplo el vaso de leche, comedor popular y el 47.1% pertenecen al programa Qali Warma.(INIE, 2022)

Entonces teniendo estos datos estadísticos, se verifica que la población de la niñez y la adolescencia son quienes están en la etapa escolar y tienen el derecho de recibir servicios de calidad, sin embargo, son quienes más sufren en cubrir el sustento alimentario, vestimenta, infraestructura para su hogar, educación y salud. Es por ello, que el gobierno ha creado diversos programas para poder contrarrestar estas brechas que afectan a nuestra sociedad garantizando la calidad de los servicios. Siendo uno de ellos el programa Qali Warma, que está enfocado a brindar un servicio de calidad en el aspecto alimentario que impacte en los niveles nutricionales de infantes y jóvenes adolescentes tanto del nivel de educación inicial, primario y además secundario.

Por otro lado, este programa también tiene el fin de fomentar una cultura alimentaria, generando hábitos en selección de productos nutritivos que

mejoren la condiciones de existencia de los ciudadanos.(Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021)

Cabe reconocer que, “el programa social atiende a un promedio 4 millones 243,509 niños y adolescentes de más de 64,000 colegios en todo el territorio nacional, quienes tienen asegurada un servicio de calidad en la alimentación hasta el último día del año escolar” (El Peruano, 2022). Y, Apurímac una de la regiones del sur, durante el periodo 2022, ha logrado alcanzar un promedio de 35,223 escolares que reciben desayunos, 48,815 que reciben desayuno más almuerzo; y 438 alumnos desayuno, almuerzo y cena (MIDIS, 2022).

De tal forma que dichos servicios deben garantizar la calidad requerida y desde ese punto de vista podrá satisfacer su consumo a los beneficiarios. Razón por la cual, existen comités, juntas de padres de familias, responsables del programa, la plana docente para poder realizar el seguimiento, supervisión sobre el servicio alimentario destinado los estudiantes, con la finalidad que alcancen los estándares de calidad esperados por el programa.

Considerando estos aspectos, es necesario averiguar respecto a la calidad y la satisfacción de los productos alimentarios proporcionados en el programa Qali Warma. Cuyas evidencias proporcionará información valiosa que permita garantizar el servicio alimentario a la población escolar de la institución en estudio.

Por ello, en la investigación se propone como problema general: ¿Cuál es relación entre calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

Los problemas específicos son:

¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

Desde el enfoque teórico se justifica el presente estudio, se fundamenta en las teoría científica, clasista y Neoclasista de la administración pública, por que el personal del programa qali warma debe basarse en la perfección para brisar satisfacción al consumidor, mediante la entrega de servicios, por otra parte de acuerdo a las políticas de estado del acuerdo nacional; se establece “Promoción de la seguridad alimentaria y nutrición”, donde consiente el paso del ciudadano a una víveres aptos y con buenas características, de esta manera asegurar la existencia enérgica y salubre. asimismo aporta los conocimientos que se logró obtener como resultado la relación en el servicio de calidad y satisfacción de beneficiarios, contando con las propuestas teóricas y conceptuales de autores expertos en la temática, el cual servirá con referencia para futuras investigaciones especialmente en los programas del estado, de manera que se aumente al caudal del conocimiento, facilitando la preparación de las herramientas que admitan la recolección de fuentes informativas veraces sostenidas científicamente.

Asimismo, el estudio sostiene una justificación con enfoque en la práctica por que los resultados, otorga información con el fin de fortalecer y mejorar el servicio con niveles de calidad que influyan en la satisfacción al programa Qali Warma, de tal manera que el servicio sea de garantía para los

beneficiarios en el escolar. Del mismo modo, se justifica metodológicamente, debido que la técnica e instrumento serán de utilidad en la aplicación de futuras investigaciones que estén relacionados tanto con la calidad y la satisfacción en otro tipo de organizaciones, tomando en cuenta que las herramientas aplicadas contarán con la validación de expertos, otorgando confiabilidad al estudio.

Y por último se justifica socialmente, cuando los resultados que se obtiene de una investigación beneficia a todos los usuarios del programa de apoyo, por ello que la importancia de esta investigación es significativa para perfeccionar la capacidad acerca de la percepción de las expectativas de los beneficiarios relacionadas con la calidad del programa alimentario del que son beneficiarios, en que se busca afianzar la confianza de ambas partes y disposición a mejorar las condiciones alimentarias hacia los estudiantes.

La investigación tuvo como propósito general: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022. Los objetivos específicos son:

Determinar la relación entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Determinar la relación de la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Determinar la relación entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Determinar la relación entre empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Asimismo, se formuló la hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022. También se agrega las hipótesis específicas:

Existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Existe una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Frente a la problemática en relación a calidad a la satisfacción y la calidad de servicio, resaltando de manera especial en la percepción de beneficiarios en el programa social, las tareas de indagación desarrollados en el ámbito nacional, sugieren:

Gutarra (2021), en su estudio en “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”, obtuvo como propósito comprobar la relación de sus variables. Para ello se recurrió al estudio básica, correlacional, constituido con una población de 1591 usuarios, se tomó una muestra 345 sujetos a los cuales se aplicó el instrumento de recojo de información, obteniendo que más del 39.4% señalaron que a veces es de buena la calidad el servicio recibido. Y sobre la satisfacción en un 43.5% se encuentran altamente satisfechos, por lo que concluye que calidad y satisfacción muestran una correlación positiva fuerte (rs= 0.851), lo cual implica que cuando se da servicios de buena calidad, los beneficiarios estarán más satisfechos.

De mismo modo, Pampa (2020), en su estudio ejecutado en Huaraz, “Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020”, la intención fue establecer el vínculo entre la particularidad de estudio, utilizado de corte no experimental, descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo, de 53 Instituciones Educativas como muestra, de los cuales se lograron obtener datos a través de la encuesta – cuestionario, los resultados reflejan que la calidad es calificada en un 52,5% como regular y la satisfacción 50.8%, de modo que concluyó que la calidad y satisfacción se relacionan significativamente de manera directa siendo está fuerte (0,876).

Asimismo, Tamara (2019), en su búsqueda “Aceptación del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la institución educativa pública N° 20528 Virgen del Carmen, Barranca – Lima 2018”, de nivel correlacional, observacional, transversal, desarrollado en evaluar el predominio entre la conducta de la

aceptación y la satisfacción, contando así con una población de 132 escolares, el cuestionario fue el instrumento para lograr obtener resultados donde el 41.7% de los escolares mostraban su aceptación total a los alimentos y servicios, solo el 37.9% manifestaban su satisfacción. Ultimando que la aceptación del programa influye en la satisfacción esto teniendo en cuenta Chi2 (p=0,001; <0.05).

En esa misma línea, Ortiz (2021), indagó en Chincha sobre "Calidad del servicio del programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha". Habiendo sido el motivo fundamental explicar la relación entre calidad y satisfacción, para lo cual se empleó un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, nivel descriptivo, para el desarrollo del estudio fueron 78 colaboradores. De los cuales se lograron resultados donde en su gran mayoría creen percibir la calidad. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción el estudiante siente su conformidad. En conclusión, la calidad y satisfacción mostraron una relación significativa positiva de nivel fuerte (r2=0,891).

Vargaya y Vargaya (2021), en su averiguación sustenta, "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021". Para lo cual, determinó el vínculo entre las variables, y recurrió a la investigación básica, cuantitativa, correlacional, no experimental-transversal, los sujetos agrupaban en un total de 110 madres de familia, siendo el resultado donde el 53.6% se sienten satisfechos y el 44.5% perciben una calidad regular, de manera que concluyó que la satisfacción y calidad muestran una correlación significativa alta y positiva.

Adicionalmente, Machaca (2018) en su pesquisa llevada a cabo en la ciudad de Ica, "Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018; es comprobar la calidad del servicio ofrecido por el programa exista conexión, y un nivel de satisfactoria en la población; para ello empleó un estudio no experimental de tipo correlacional y de enfoque cuantitativo; logrando como conclusión, el programa ofrece un servicio de

buena calidad, y obteniendo un grado de complacencia en comisión de Alimentación Escolar existe similitud positiva, si la satisfacción en los CAEs agranda o reduce, será por la calidad de servicio brindada por el PNAEQW. Muestra un Rho Spearman de r = 0,685.

El estudios internacional de Vujić et al. (2019), "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la industria hotelería en Servis". La intención fue medir la relación establecida a largo plazo el nivel de complacencia es acorde al atributo de servicio. Para lo que, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, instrumentos aplicados a 87 individuos, del cual alcanza a concluir, que la mejor calidad de servicio genera mayor satisfacción.

Niño et al. (2019), realiza la investigación "Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia". Estudio diseñado de corte transversal, el trabajo corresponde al número de alumnos matriculados la institución del sector del estado, quienes son beneficiarios programa social en Bucaramanga en 2017 (N= 31.230). Se determinó la cantidad de colaboradores de un total de 401 usuarios, prevaleciendo la satisfacción desde percepción en 50%, con una confianza de nivel alto con 95%. Donde logra concluir que el programa social dio la prioridad a las necesidades del estúdiate.

Patrón (2021), investiga que la "Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes". Investigación con corte descriptivo-no experimental, de enfoque trasversal, para la ejecución en la investigación se aplica la herramienta a 280 estudiantes, teniendo como respuesta que los estudiantes perciben un servicio de buena calidad, con una calificación baja de capacidad de respuesta (3.48), y la seguridad del servicio (3.98), de lo que se concluye que los responsables inspiren seguridad, capacidad de después en cuanto a la importación del servicio para poder generan confianza.

Igualmente, Bungatang & Reynel (2021), en su análisis de "El efecto de los elementos de calidad del servicio en la satisfacción del cliente". Tiene la

intención principal determinar y estudiar la influencia de calidad y su garantía de satisfacción en el consumidor, recurriendo a un estudio descriptivo correlacional, cuantitativo, con una muestra integrada por 100 sujetos. De modo que permitió llegar al término, que la calidad de servicio influye notablemente con la complacencia.

Además, Zhon y Cheol (2020), en la averiguación “Qué impulse la satisfacción, la lealtad y la felicidad del cliente en los restaurants de comida rápida en china? Precio percibido, calidad del servicio, calidad de los alimentos, calidad del entorno físico y el papel moderador del género”. El fin principal fue indagar las causas que intervienen en la satisfacción, lealtad, felicidad. Por lo cual verificó que la calidad y precio influyen de manera moderada en la satisfacción el cual conduce a la felicidad del cliente.

Pradeep et al. (2020), el estudio se formaliza bajo sustento “El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en las empresas de fitness”. El fin fundamental en la pesquisa fue estudiar la percepción y sus factores en la percepción en los consumidores acerca del servicio de calidad y su satisfacción y retención del consumidor. Por lo que el estudio fue enfoque mixto, nivel correlacional descriptivo; los sujetos integraron un total de 186, es del cual se recogieron los datos y se logró la conclusión donde la calidad y satisfacción obtuvieron puntajes altos que además estas variables se correlacionan positivamente.

Así también, Diputra y Yasa (2021), en la exploración tangibilizada “La influencia de la calidad del productos, la imagen de marca, la confianza en la marca en la satisfacción y lealtad del cliente”. La finalidad de la investigación fue el de examinar y explicar el efecto de la característica del producto, la representación de la marca, la confianza en la marca sobre la satisfacción del cliente y la lealtad. Estudio bajo el enfoque cuantitativo, correlacional; donde la población está comprendida de 185 sujetos, los cuales fueron encuestados. Concluyendo que la aptitud es un elemento principal hacia el aumento el agrado del cliente y que este conlleve a la lealtad en su decisión de un bien o servicio.

Las teorías que sostiene la calidad, tienen base en el fundamento desde darle un valor agregado a un servicio o producto, considerando el impacto dentro del programa de manera que busca alcanzar la eficiencia, mejorado de manera continua a través de un control en todos sus procesos y además haciendo el uso racional de sus recursos con el fin de incrementar el desempeño y el rendimiento. Es desde este punto de vista la calidad, ha sido perfeccionada desde el renacimiento, hasta el empleo de la sistematización y estandarización en la actualidad, con el único propósito lograr servicio o productos que aseguren o garanticen su consumo.

- Teoría de Edwards Deming, quien indica que, para poder crear un servicio o producto, es importante concentrarse en las necesidades futuras de las clientelas, lo cual permitirá hacer un diseño y a la vez ser tangibles, de modo que esto conlleve a que los usuarios estén conformes con lo que reciben. La calidad recobra una necesidad de planificación, elaboración, verificación y actuación. (Chacón y Rugel, 2018).
- Teoría de Juran, esta teoría le da importancia a tres aspectos que son considerados como una trilogía que están interconectados de manera que está referido a la organización, vigilancia y el progreso de cualidades de los servicios o productos. (Chacón y Rugel, 2018).
- Por ello que identificar un mercado con las necesidades, el logro de las características del servicio que se quiere alcanzar, las expectativas que se quieren cumplir, deben guardar relación con los objetivos de la calidad que se ofrecen, por lo que se requiere comparar y así diferenciar, de manera que se establecen metas con el fin de mejorar constantemente, siendo el eje principal la planificación al logro de metas, partiendo siempre de un registro de resultados. (Chacón y Rugel, 2018).
- Teoría de la calidad total, un enfoque que inicio en los años 60, el cual se centró en el mejoramiento permanente del servicio o producto, asimismo, el enfocarse en evaluar la calidad, de manera que la ilustración de la organización tenía que adaptarse al contexto, para ello el liderazgo juega un papel fundamental. (Chacón y Rugel, 2018).

En ese sentido, se conceptualiza la calidad como el desempeño de un servicio frente al cumplido de las expectativas que un consumidor esperaba (Katelo et al., 2021). Por otro lado, Ganga et al. (2019) demuestra que la calidad está referida a la eficiencia y el buen servicio que ofrece una organización. Por ello que, el programa social de alimentación posee el rol principal de hacer llegar el servicio de manera eficiente a los estudiantes, ofreciendo un buen servicio en cuanto a las porciones alimentarias que ayuden en su nutrición y ellos puedan desempeñarse exitosamente en sus labores escolares.

De acuerdo a Parasuraman et al. (1985), El consumidor hacer el juicio general de la calidad de un servicio al cual se le puede calificar como excelente o superior, esto teniendo en cuenta las expectativas que ellos tenían y la percepción al resultado del servicio ofrecido.

Bungatang y Reynel (2021), indican que la calidad está referido a las expectativas que se tienen sobre el servicio y a su percepción del mismo. En esa línea, Parasuraman et al. (1994) establecen cinco dimensiones que permiten medir la calidad y estos son la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, atención y tangibilidad. Por ende, toda persona al recibir un servicio tiene la percepción acorde con sus expectativas, generando evaluación de la calidad. Por otro lado, la satisfacción, de acuerdo a Flores y Villegas (2019), está referida la conformidad que le da un usuario respecto al servicio que recibe el cual puede generar felicidad, con su adquisición y su valor.

Además, Kotler y Keller (2012) sostienen que la satisfacción es una mezcla de emociones de delectación o contrariedad que crea un sujeto como deducción de confrontar la apreciación que se percibe en el empleo de un servicios frente a las expectativas que se poseían.

Bustamante et al. (2019) argumentan que la calidad tiene que ver con el cumplimiento de las especificaciones que tiene un servicio o producto, siendo necesario su evaluación en su totalidad ya que este constituye de atributos, cualidades o características que están acorde las necesidades y las expectativas que conlleva la satisfacción del consumidor. Según MIDIS

(2021), la calidad es el Categoría en el que una mezcla de propiedades propios del producto, que cumple con los necesidades encaminados a satisfacer las escaseces de servicios a las/los usuarias/os; y el impacto de lo esperado y no esperado sobre las partes interesadas.

Adicionalmente, ISO 9000 (2015) define qué calidad es el categoría en el conjunto de particularidades congénitas dando cumplimiento a los objetos y los requisitos, de manera que pueden ser calificados como pobre, buena o excelente" (numeral. 3.6.2), entonces considerando al servicio alimentario que brinda el programa Qali Warma, existe muchas características inherentes a los productos que entregan a los estudiantes del nivel escolar, son ellos quien determina si estos servicios que bien desde el estado tiene una calidad pobre, buena o excelente.

La guía para poder calcular la calidad, están sujetas en la mayoría de las investigaciones el modelo Parasuraman et al. (1988) al cual denominaron como modelo de gaps o brechas que comprendía de cinco dimensiones y 22 indicadores bien determinadas. Además, el modelo es denominada como el modelo SERVIQUAL, con el propósito describir el producto o servicio (calidad) que está en diferencia entre diferencia entre las percepciones y las expectativas reales.

La calidad del programa Qali Warma, esta dimensionado de acuerdo al modelo SERVIQUAL, el cual es sostenida por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes dimensionaron la calidad en cinco componentes y considerándolo como una herramienta multidimensional debido a la validez y confiabilidad que tiene, lo que hace que sea aceptado y utilizada en el cálculo de la calidad especialmente en organizaciones que ofrecen servicios. Es importante detallar que este modelo dispone de elementos que permitió evaluar la calidad, en base a las expectativas de los estudiantes del programa social, luego, la percepción sobre el servicio que reciben.

Por tanto, es importante describir las dimensiones:

Fiabilidad, que tiene que ver con el cumplimiento de lo que ofrece el programa, con el interés que tiene para la resolución de problemas, con la

realización adecuada con el servicio en una primera vez, cumplimiento según el tiempo indicado, muestra capacidad de no cometer errores. (Parasuraman et al.,1988)

Seguridad, que esta instituida por la actitud de confianza del encargado del programa, los estudiantes se sienten seguros, la amabilidad del encargado del programa y que el encargo cuente con los conocimientos requeridos. (Parasuraman et al., 1988)

Tangibilidad, comprende los equipos que se maneja en el programa, las instalaciones adecuadas, encargados donde tengan una apariencia pulcra y asimismo que sus elementos materiales sean atractivos. (Parasuraman et al., 1988)

Capacidad de respuesta, percibe a la comunicación de la culminación de una alimentación de calidad, al ofrecimiento rápido del programa por parte de los responsables, a la ayuda que brindan información y a la disponibilidad de los encargados. (Parasuraman et al., 1988)

Empatía, que consiste en que el encargado o responsable brinde una atención personalizada; al establecimiento de horarios de acuerdo la disposición de los usuarios, existe una preocupación por los estudiantes (usuarios), siendo comprensibles con las diversas necesidades que tiene los usuarios /estudiantes. (Parasuraman et al., 1988)

Con respecto a las teorías que sustentan satisfacción, los cuales se han ido perfeccionando en el tiempo, podemos destacar los más importantes como son:

La teoría de la contradicción positiva, según Ramírez y Almeida (2020) esta teoría consiste en una comparación entre el servicio que recibe y las expectativas que tiene al consumir, de modo que como respuesta existe tres posibilidades que se pondrán en juicio. Como la primera respuesta es la desconfirmación positiva que esta entendida como situación en la cual las percepciones están por encima de las expectativas. En segunda instancia o respuesta es la confirmación que concibe cuando la impresión que tiene con relación a un beneficio o servicio está acorde con las

expectativas. Y como ultima respuesta seria la desconfirmación negativa que consiste cuando la percepción que se tenía de un servicio brindado no está acorde a las expectativas.

En esa línea, en el programa de alimentación existen diversas áreas que están enfocadas en el bienestar del producto o servicio, considerando a los estudiantes la razón de ser de esta política de gobierno, ellos deben ser quienes muestren al menos una conformidad acerca del servicio que reciben y que mejor sería si la percepción esté, por encima de las expectativas que ellos esperaban.

Teoría de atributos, Ramírez y Almeida (2020) indican que esta teoría tiene que ver con el rendimiento de un servicio o producto, donde el consumidor final discrimina su percepción de acuerdo a la experiencia que da respuesta emotiva o sentimental. Pero esta tiene que ver también con la información que lleva dicho servicio o producto. Es entonces, el programa Qali Warma, ofrece el servicio alimentario a los niños y adolescentes, quienes colocan en juicio el valor en su alimentación, de manera que el rendimiento que perciben concuerda con los atributos del servicio, lo cual conlleva a una satisfacción o en caso contrario sería una insatisfacción.

Desde ese punto de vista de Chacón y Rugel (2018) la satisfacción está comprendida al juicio del consumidor frente a la percepción sobre rendimiento del servicio o producto, a un corto plazo, el cual está relacionado con el estado de sentimental-cognitivo. En esa misma línea, Bustamante et al. (2019), sostiene que la satisfacción radica en experimentar sensaciones agradables o desagradables, de acuerdo a las expectativas que un consumidor tiene, en este caso son los estudiantes acerca que brida el programa alimentario Qali warma en los servicios, es por ello que la satisfacción se centra en la subjetividad, debido a que un beneficiario quiere recibir algo que contribuya en su beneficio.

Niño y Bautista et al. (2019) manifiestan que la satisfacción es comprobada por los sentidos y los sentimientos al experimentar el consumo de un servicio o producto. Es por ello que la satisfacción es algo subjetivo y su existencia depende de la percepción del usuario. Por ello, los estudiantes

que son beneficiarios del programa son quienes pueden dar una mejor evaluación acerca de los servicios que se ofrecen conllevando a la satisfacción o insatisfacción.

En ese sentido, se pude aclarar que la satisfacción está en relación de las expectativas que los estudiantes tengan acerca del programa, por ende, la manera de como perciban sobre los servicios que brindan el programa Qali Warma esta relaciona directamente con las expectativas que ellos tenían, es de allí su conformidad o disconformidad.

Asimismo, Gil (2022) afirma que la satisfacción “es el resultados de brindar los servicios y bienes que se adaptan o superan a sus carencias. Por tanto, las necesidades y expectativas son conocidas como calidad esperada” (p. 29). Por ende, es importante “analizar que los individuos consuman o su ahorro. Y también gestionar las quejas, que son procesos para poder atender y dar solución a ciertos problemas que puedan tener los beneficiarios con relación a la alimentación de calidad que brinda una organización, es de allí que se pueda mantener la satisfacción o insatisfacción. (López, 2020)

De esa misma manera Sánchez, (2019) argumenta que “una oferta de servicio tiene mayor impacto si es afín al deseo y necesidad del consumidor” (p.49). es por ello que los individuos al experimentar un servicio o bien le dan una valor sentimental, emocional, sensorial, cognitivo, etc. En esa misma línea, ISO 9000 (2015) indica que la satisfacción está referida a la percepción que el usuario tiene en base al nivel del cumplimiento de las expectativa. Además, agrega que las quejas puede ser un indicador determinante de la insatisfacción, pero su inexistencia de estos no quiere decir que hay una elevada satisfacción.

Pero, también la satisfacción está relacionada con el estado de ánimo que muestra un consumidor el cual se puede reflejar en el agrado y el sentimiento de complacencia al percibir un servicio o producto que esté acorde a sus expectativas o que cubra sus necesidades (Fernández, 2015).

La satisfacción es un momento de actitud que elige gusto y satisfacción por la ejecución completa de las necesidades y expectativas creadas. Entonces

para poder lograr la satisfacción de los usuarios es importante conocer las necesidades y expectativas como una organización de manera integral y comprometer a todos los integrantes de modo que tengan la actitud en el logro de la visión del programa y así mostrar al usuario que ellos son la razón de ser del programa y por tanto deben recibir el mejor servicio. (Arenal, 2019)

Para que la satisfacción está en relación a las experiencias y expectativas de un servicio o bien. En ese sentido también, la satisfacción para que tenga mayor valoración positiva debe estar presto una organización para poder resolver duda, consultas, quejas, reclamaciones y conflictos que están por encima de las expectativas previas a sus o utilización. (López, 2020)

A juicio de López (2020) la satisfacción es las diferencias de las experiencias con las expectativas que el consumidor al usar o utilizar un bien o servicio. En caso que las expectativas superen a las experiencias entonces es seguro que se generará una insatisfacción. Por la es muy importante una organización tenga conocimientos sobre las necesidades, de modo que le permitirá dar un mejor enfoque al servicio que cree lanzar a un grupo de personas y así este tenga la aceptación positiva. Entonces considerando, dichas definiciones Fernández (2015) acerca una mejor definición al indicar que la satisfacción es resultado del valor percibido entre las diferencias de las expectativas, que esta entrelazado con confianza un servicio producto. Además, resolver una duda, consulta, queja, reclamación genera más satisfacción (López, 2020).

También, Kotler y Keller (2012), Refleja el juicio de la satisfacción de los estudiantes “se forma del interés observado de un producto en conexión con las expectativas. Si el estudiante se siente decepcionado, es porque el rendimiento es menor que las expectativas. Si estudiante está satisfecho, el rendimiento es igual a las expectativas. Si las supera, el usuario estará encantado”.

Teniendo en cuenta el referenciación respeto a la satisfacción este se dimensiona en dos componentes que son:

El valor percibido del servicio, que está referido a la medida del cumplimiento o superación de las expectativas que los beneficiarios tienen en relación a los productos que se brinda por la organización. Además, la percepción es un proceso sensorial que permite al ser humano reconocer, organizar, interpretar, seleccionar sus estímulos para poder dar una respuesta sea esta de satisfacción o insatisfacción, para ello también existe factores que pueden influir como el estado de ánimo, la necesidad y el tiempo de espera para vivir una experiencia (Kotler y Keller, 2012).

Expectativas del servicio, están sujetas las creencias, sentimientos y experiencia que tiene un beneficiario con relación a un servicio o producto (Kotler y Keller, 2012).

Para poder desarrollar el tema es importante tratar a cerca, del programa social Alimentario Qali Warma, nace dentro del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, ente que dispone el vínculo en dar cumplimiento con promocionar el desarrollo social, incluir y la equidad que son políticas nacionales, de manera que su competencia se basa fundamentalmente en desarrollar la sociedad, superar la necesidad y promocionar la inclusión e igualdad. Asimismo proteger a los ciudadanos en estado de riesgo, vulnerabilidad y abandono.(Congreso de la República, 2011).

Según MIDIS (2017), el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, ofrece una prestación del servicio de calidad, con una alimentación certificada que brinda a los infantes y adolescentes en etapa escolar de los colegios del estado, favoreciendo a mejorar su concentración en clases y persistencia en clases; y originando mejoras prácticas de alimentación. Asimismo, en cada colegio público beneficiada está integrada por representantes que están involucrados en la prestación del servicio alimentario, conformado por el director del colegio un docente de aula y tres padres de familia. Quienes están delegados de contrastar la cualidad de los alimentos que se les ofrece a los alumnos, también coordinaran la repartición de los productos a los apoderados de los usuarios.

De acuerdo al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma (2018), establece instrucciones en obediencia de la Ley N° 28044, Ley General de

Educación, el estudiante requiere disfrutar de una alimentación de calidad en la periodo educativo, el programa social de alimentación se caracteriza bajo una guía de cogestión por medio de los representantes del comité de compra en enebro territorio, representantes del comités de alimentación escolar de todas los colegios, los integrantes son actores de la institución educativa, la sociedad civil, la colectividad educativa y gobiernos locales, es así que se da el cumplimiento a los objetivos.

La Prestación del servicio alimentario en situación de emergencia sanitaria se cumple a través de cuatro fases, habiendo como período la admisión de alimentos, en el cual los productos son recepcionados por parte de la comisión de alimentación escolar, conforme al nivel de necesidad y modalidad que concierne por parte del proveedor, la comisión está encargado de cotejar la cuantía de productos conforme detalla el acta de entrega y recepción. La segunda fase, almacenamiento de productos, situando todos los productos recepcionados en ambientes de uso exclusivo. Tercera fase de la distribución de productos a padres de los usuarios para su elaboración y consumo en los hogares. Y por último clasificación de los residuos sólidos, que se ocasionan durante la prestación de una alimentación de calidad (PNAE Qali Warma, 2021).

Según la Resolución de Dirección Ejecutiva Nº D000221-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, afirma que las declaraciones de insatisfacción o contrariedad reportadas por involucrados de la en la prestación con el servicio alimentario o personas externas que no sea beneficiarios, sobre los caracteres del servicio alimentario ofrecido por parte del PNAEQW y la administración de quienes integran el Comité de Alimentación Escolar en las IIEE.

La RDE N° D00264-2021-MIDIS-PNAEQW-DE, “menciona durante el proceso de la fiscalización y los alimentos liberados, que se evalúan los atributo y salubridad, lotes inscritos, ambiente exclusivo, desinfección y seguridad donde, que se verifica el cumplimiento en los documentos declarados con anticipación por el proveedor, una vez concluida la

inspección se otorga la conformidad de los alimentos, de esta manera procede a la distribución en las escuelas. (PNAE Qali Warma, 2021)

De acuerdo a la RDE Nº D000210-2021-MIDIS-PNAEQW, se efectúa la actualización de la cantidad de instituciones educativas atendidas por el programa Qali Warma, asimismo la actualización cuantitativa de estudiantes matriculados en la Institución educativa y registrados en el sistema SIAGIE, fijando el tiempo de atención alimentaria durante el año escolar a los beneficiarios. (PNAE Qali Warma, 2021)

Mediante la Resolución Ministerial N° 186-2022-MINEDU, durante el contexto de la covid-19, otorga la autonomía a los responsables que representan al servicio alimentario escolar, evaluar de forma responsable el retornar al preparado de servicios en el colegio nacional, o continuar en la entrega de los servicios crudos (productos) a padres de familias de los usuarios para el preparado hasta su consumo de los alimentos en el hogar, dando cumplimiento las condiciones de bioseguridad señaladas por el MINSA para la elaboración, conservación de alimentos y su consumo. (MINEDU, 2022). En tanto la gestión pública según Villoría (1996) es: examinar la autovaloración del sector público orientados a indagar la más alta calidad posible en el marco de la sabiduría administrativa y ajustar, por lo tanto, se precisa una política de habilidades que organicen un método de encargo de alta característica, con una competencia elevada para facilitar excelentes productos al público y otras partes afines.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En el desarrollo de la pesquisa se acudió al tipo básica.

Dado que Vicencio (2018) sostiene que este tipo para el desarrollo teórico busca generar conocimiento científico; los temas abordados aumenta el contenido científico. Entonces la búsqueda abordada calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes", incrementa al caudal del conocimiento.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio según el enfoque cuantitativo, fue no experimental de corte transeccional correlacional.

Al respecto, Ríos Ramírez (2017) sostiene que el diseño no experimental está referido a la no manipulación de ninguna de las variables, por lo contrario los fenómenos son observados en su estado natural. En cuanto a lo transeccional, consiste en la recolección de la data en un solo momento y un punto definido. Y considerando lo correlacional solo explica la relación entre las variables en estudio.

Además, es relevante mostrar que el trabajo tuvo un alcance correlacional porque ambos elementos estudiados e investigados, los mismos que fueron procesados estadísticamente con el propósito de conocer su nivel de relación. Como alega Buelvas y Rodríguez (2021) la encuesta está concerniente al conjunto de interrogaciones cerradas, es decir, donde previamente se han determinado las opciones de respuesta que puede elegir la persona encuestada.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

De acuerdo a Parasuraman et al. (1988) la calidad del servicio es el juicio general que hace el consumidor de un servicio al cual se le puede calificar como excelente o superior, esto teniendo en cuenta las expectativas que ellos tenían y la percepción al resultado del servicio ofrecido. Además ISO 9000 (2015) asevera se da el cumplimiento de los requisitos cuando el servicio es de calidad en el nivel de sus propias características, de modo que estos pueden ser calificados como pobre, buena o excelente".

- **Definición operacional:** Parasuraman et al. (1988) afirman que la calidad de servicio comprende de características o requisitos que se pueden percibir en los componentes como la confiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía lo que permitió medir la variable. Del cual se plantearon un conjunto de ítems en escala de Likert de cinco puntos, asimismo se contó con 22 indicadores que proporcionó una base de datos. Además, se determinó las variables en tres niveles que son: Malo, regular y bueno.
- **Indicadores:** Se expresan en el cumplimiento de lo que se ofrece, interés para resolver problemas, servicio adecuado, cumplimiento según el tiempo indicado, capacidad para no cometer errores, confianza hacia el encargado, sentimiento de seguridad, responsable con conocimiento requerido, amabilidad por parte del responsable, condiciones de la instalaciones, condiciones de los equipos, apariencia del responsable, materiales atractivos, comunicación sobre el fin del servicio, ofrecimiento rápido por parte del encargado, apoyo del parte del encargado, disponibilidad del encargado para absolver dudas, atención personalizada, horarios de atención de acuerdo a la disposición de los usuarios, tienen empleados que ofrecen atención personalizada, preocupación del encargado hacia los usuarios, comprensión sobre las carestías de los usuario.
- **Escala de medición:** ordinal

Variable 2: Satisfacción

Kotler y Keller (2012), acerca de una mejor definición al indicar que la satisfacción es la agrupación de impresiones de goce o desilusión que representa un individuo como resultado de confrontar el valor que se percibe en el uso de un producto (o resultado) frente a las expectativas que se había en el consumidor.

Asimismo, las expectativas son originadas a partir de hábitos de adquisición previa, lecciones de familiares y amistades, y la inquisición y ofrecimientos de las entidades y sus colaboradores.

- **Definición operacional:** La satisfacción se dimensiona en dos aspectos que a partir de ello permitió medir la variable y estos son: el valor percibido y expectativas sobre el servicio (Kotler y Keller 2012). De manera que desde allí se planteó un cuestionario que está estructurado en escala de Likert de cinco puntos, además se contó con 18 indicadores; del mismo modo, se categorizo en tres niveles: Baja, media y alta.
- **Indicadores:** Servicio dirigidas de acuerdo a las necesidades, información oportuna y clara, responsables o encargados preparados, percepción sobre el programa, fácil acceso al programa, responsable o encargado que genera confianza, Interés del responsable por las necesidades del usuario, recepción del servicio, servicio esperado, desempeño activo del personal, personal o encargados eficientes, Servicios muy agradables, apoyo por parte del personal, recomendación del servicio, capacidad de respuesta a los reclamos, satisfacción del servicio, atención del servicio.
- **Escala de medición:** ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Con base a Vicencio (2018) la cantidad de sujetos es la asociación de componentes de análisis, su propia designación permite explicar con precisión a los sujetos en el estudio”.

Los sujetos que integraron la investigación, que son alumnos matriculados en la institución educativa, estuvo conformada por **94** usuarios del programa Qali Warma, que son estudiantes de secundaria del colegio de Saywite, Abancay 2022.

3.3.2. Muestra

Como expresa Vicencio (2018) indica que Es la representación de la población o la categorizaciones poblacionales mediante la selección de sujetos o elementos representativo.

Tamaño y cálculo de la muestra

Se determinó la muestra en la presente indagación es a través del estadístico probabilística. Aleatorio simple.

Donde:

N = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = porcentaje de confianza 95% (nivel de confianza)

P = Variabilidad positiva

Q = Variabilidad negativa

E = porcentaje de error

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

Remplazando $$n = \frac{(0.5\times0.5)\times1.96^2\times94}{(0.05)^2\ (94-1)+(0.5\times0.5)\times1.96^2}$$

$$numero\ de\ muestra = 76\ beneficiarios$$

La muestra obtenida para la investigación estuvo conformada por **76** beneficiarios de secundaria que son beneficiarios del programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022.

3.3.3. Muestreo

Como plantea Ríos (2017) referente al muestreo el metodo para elegir las unidades o elementos que permitirán la muestra". Para ello, en el estudio sea diseñado un muestro probabilístico con un cálculo del aleatorio simple.

3.3.4. Unidad de análisis

Como señala Vicencio (2018) la unidad de estudio está conformado por cada uno de los sujetos o elementos que forman la prueba. Por ende, los estudiantes son considerados como la unidad de análisis, debido a que ellos son considerados como beneficiarios directos del programa Qali Warma.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Considerando la indagación elaborado, se operó la metodología de la aplicación de preguntas como herramienta del cuestionario. Como dice, Buelvas y Rodríguez (2021) la encuesta está concerniente a un "conjunto de interrogaciones cerradas, es decir, donde anticipadamente se han determinado las opciones de respuesta que puede elegir la persona encuestada; dichas preguntas pueden ser dicotómicas o de opción múltiple".

Por consiguiente, se presenta el alfa de cronbach de la variable calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos – Calidad de servicio

		N	%
Casos	Válido	76	100.0
	Excluido[a]	0	0.0
	Total	76	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	22

Además, de las variables de calidad del servicio se aprecia el resultado del alfa de Cronbach.

Resumen de procesamiento de casos – Satisfacción del servicio

		N	%
Casos	Válido	76	100.0
	Excluido[a]	0	0.0
	Total	76	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.946	19

3.5. Procedimientos

Para el estudio, teniendo en cuenta el proceso metodológico, inicialmente para poder lograr los resultados, se validó en una primera instancia el instrumento por tres expertos, pero para ello se realizó una encuesta piloto para verificar el grado de confiabilidad, luego se tuvo que tabulo la data en el Excel y se trató en el software de SSPS. Los cuales permitieron contrastar las respuestas tentativas y además permitió categorizar a nivel de variable y dimensiones para su interpretación propia.

3.6. Método de análisis de datos

Al requerir ordenar, sistematizar los datos y validar las supuestas, se acudió a la estadística descriptiva e inferencial.

De modo que el primer tipo de estadística consintió la representación los resultados en tablas y figuras a nivel de dimensiones y varias para su descripción. Y la segunda estadística permitió analizar la respuesta

tentativa planteada en el estudio, considerando la prueba estadística Rho de Spearman. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

Teniendo en cuenta que la ética en el mundo de la investigación, en el estudio se respetó la propiedad intelectual, haciendo al referenciación oportuna, según demanda los estilos APA y la normatividad de la universidad. Esto con el único fin de no incurrir en el plagio, esto se hizo en todas las tesis, artículos, páginas web, periódicos y revistas científicas.

IV. RESULTADOS

Los Resultados obtenidos según la estadística inferencial, son:

Tabla 01

Correlación entre calidad de servicio y satisfacción

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,677**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,677**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 01, acorde al resultado el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 por lo que se rechaza la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis alterna, y se evidencia un coeficiente de 0.677**. Por ende, se asevera que existe una relación significativa alta entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción en los estudiantes.

Hipótesis general

H0= No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Tabla 02

Correlación entre confiabilidad y satisfacción

			Confiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,503**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,503**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la tabla 02, conforme al coeficiente de correlación de Spearman 0.00<0.05, admitiendo rechazar la Hipótesis nula y admitir la Hipótesis alterna, luego, evidencia un coeficiente de 0. 503**. Por ende, se logra mostrar que existe una relación significativa moderada entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Hipótesis especìfico 1

H0= No existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Tabla 03

Correlación entre la seguridad y satisfacción

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,635**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,635**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Considerando la tabla 03, en que el coeficiente de correlación de Spearman brindó la informacion de 0.00<0.05, considenrando rechazar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis alterna, y además muestra un coeficiente de 0. 635**. Por ende, se refleja que existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022, en un grado alto.

Hipótesis específica 2

H0= No existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Tabla 04
Correlación entre tangibilidad y satisfacción

			Tangibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,795**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,795**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Teniendo la tabla 04, donde el coeficiente de correlación de Spearman proporcionó un resultado de 0.00<0,05, considere denegar la Hipótesis nula y admitir la Hipótesis alterna, también muestra un coeficiente de 0.795**. Por ende, refleja que existe una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022, en un grado alto.

Hipótesis especìfica 3

H0= No existe una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Tabla 05
Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,601**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,601**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En base a la tabla 05, el coeficiente de correlación de Spearman logró alcanzar el resultado de 0,00<0,05, considerando denegar la Hipótesis nula y admitir la Hipótesis alterna, y un coeficiente de 0.601**, lo que implica anunciar el grado de correlación. Por ende, se logra reflejar que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022, de nivel alto.

Hipótesis especìfica 4

H0= No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Tabla 06
Correlación entre la empatía y satisfacción

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,577**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,577**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la tabla 06, donde el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado 0,00<0,05, de forma que aceptó denegar la Hipótesis nula y admitir la Hipótesis alterna, en el mismo contexto se observa un coeficiente de 0.577**. Por lo que, se expresa que existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022, en un grado moderado.

Hipótesis especìfica 5

H0= No existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

V. DISCUSIÓN

Los resultas obtenidos, existe una relación significativa alta (r=0.677) entre la Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. El cual se refleja en los resultados alcanzados mediante la prueba Rho de Spearman en un valor de sig. Bilateral 0,00<0,05, por ende, se deniega la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna. Se señala que ocasiona mayor satisfacción de usuarios por la existencia que hay una mayor calidad del servicio alimentario. Resultado que es similar a los reportado por Gutarra (2021) en su investigación "Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020", de carácter básica, correlacional, constituido por un conjunto de individuos de 1591, aplicando encuesta a 345 sujetos. Y concluye que la calidad y satisfacción exponen una correlación positiva fuerte (rs= 0.851), siendo que un servicio recibido de calidad, genera usuarios más satisfechos.

En la mismas línea, guarda coincidencia con Ortiz (2021), quien indagó en Chincha sobre, "Calidad del servicio del programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N°22233 de Chincha". Confirmando que la calidad y satisfacción muestran una relación significativa positiva de nivel fuerte (r2=0,891). Además, coincide Niño y Bautista et al. (2019), el su estudio "Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia" afirmando que la percepción de satisfacción es de nivel medio en los estudiantes quienes son usuarios del programa social. Resultados que se fundamentan en las bases científicas de Parasuraman et al, (1985), siendo la calidad del servicio, un determinante en la sensatez del consumidos para indicar la excelencia o predominio de un servicio. Así también, kotler et al, (2021), afirma la satisfacción como respuesta a las calificaciones de los consumidores al recibir el servicio para cubrir sus necesidades.

De acuerdo al primer objetivo específico, resultados que revelaron un coeficiente de correlación de Spearman es 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y r= 0.503**. Por ende, se afirma la coexistencia de correlación significativa modera entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Lo que implica que a mayor confiabilidad del servicio alimentario existe mayor satisfacción de los usuarios. Resultados que coinciden con Gutarra (2021), el estudio ejecutado en la ciudad de Lima, “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”, cuyas evidencias dieron a conocer que la fiabilidad del servicio que ofrece el programa Qali Warma, el 56.5% expresaron que a veces es fiable por las condiciones en que se da ese servicio, concluyendo que un alto estándar de una alimentación de calidad, generan experiencias de mayor satisfacción en los beneficiarios.

De la misma manera Niño et al. (2019), en su artículo académico “Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia" señala que el programa social prioriza las necesidades del estudiante expresando que tiene la confiabilidad del servicio. La confiabilidad es un requisito en la evaluación de la calidad, indispensable para cubrir las expectativas del usuario (Bustamante et al., 2019).

Respecto, al segundo objetivo específico, el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.635**. En consecuencia, se afirma la coexistencia de una correspondencia significativa alta entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria del programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Lo que implica que, a mayor seguridad, mayor satisfacción de quien recibe el servicio. Resultados que guardan similitud con Machaca (2018), en la pesquisa “Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018”; afirmo, los comités de alimentación escolar de Palpa se encuentran

satisfechos es un 60,0% basado en la seguridad de una alimentación que brinda el programa, categorizándolo en un nivel muy bueno, el cual se expresa en Rho Spearman de r=0,567 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05. De la misma manera Gutarra (2021), en su estudio en “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”, prescribe que un 47% de beneficiaros entrevistados, distingue que la seguridad ha ido mejorando de forma progresiva de acuerdo a las condiciones del servicio hacia los usuarios, que a veces es apreciable como bueno por los usuarios, pero aún prosigue habiendo cierta suspicacia en los beneficiarios por percedentes orientados al proceder del servicio.

Resultados que coinciden con Patrón (2021), en su investigación “Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes” obtiene como resultado de nivel medio de seguridad, lo que implica que el personal responsable no brinda información adecuada a los usuarios acerca del servicio educativa que se le brinda. Evidencias que son coherentes con Resolución Ministerial N° 186-2022-MINEDU, en razón que la seguridad del servicio alimentario es otorgada bajo la autonomía de la institución educativa para continuar con la provisión de alimentos crudos a los apoderados de los usuarios en su elaboración y consumo de los alimentos dentro del hogar, asegurando el cumplimiento de las condiciones de bioseguridad señaladas por MINSA para la cocción, conservación de alimentos hasta el consumo. (MINEDU, 2022).

Los resultados con referencia al tercer objetivo, el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y r=0.795**. En tanto, se afirma la coexistencia significativa alta entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Los tangibles con características como el tamaño del equipamiento, el color, el olor, empaque, el diseño del producto, el peso, son de la satisfacción del usuario. Resultados que guardan similitud con Pampa (2020), “Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020”

resultados que permitieron dar se cuenta la decisión que los componentes tangibles de la calidad en el programa, siendo el valor expresado Rho de Spearman a 0.670.

de la misma manera Gutarra (2021), en su estudio en “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”. Asevera que los tangibles se expresan su empatía desde la percepción de la satisfacción del beneficiario en un 42.3% de un total de 146 usuarios, donde identifica que, los componentes notorios en el servicio que brinda el programa, pocas veces cumplen con sus características, se relata que, acatan las perspectivas que ansían los estudiantes, pero en forma pequeña y pueda afectar al servicio que brinda el programa. Es decir, a mayor cumplimiento de las características en la implementación de los tangibles mejor percepción y satisfacción de los beneficiarios, puesto que, al aspecto de las infraestructura físicas, el módulo, el individuo involucrado en las áreas de almacenamiento y distribución de los alimentos, influyen para determinar la calidad de alimentación que reciben (Parasuraman et al.,1988).

Los resultados con referencia al cuarto objetivo, el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.601**. Por ende, se asevera la coexistencia de una correlación significativa alta entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. A mayor capacidad de respuesta, existe mayor satisfacción de los usuarios. Igualmente se logró los resultados con Machaca (2018), en su estudio “Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018” el coeficiente de determinación de r2=0,3215; determina que la capacidad de respuesta afecta significativamente en un 32,15% en la satisfacción de los comités de alimentación escolar, no determinando en su conducta global. De igual modo Gutarra (2021), en su estudio en “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”, atestigua, en cuanto a la capacidad de respuesta los usuarios se encuentran satisfechos desde la percepción en un 37.4% y 38.6% platean que esta

capacidad es en ocasiones, y normalmente es proporcional, y son positivas, y perciben que coexiste una progreso en la contestación de la prestación.

Resultados que contradicen con Patrón (2021), en su investigación “Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes” obtiene como resultado bajo de capacidad de respuesta, lo que implica que el personal responsable no está lo suficientemente capacitado para brinda información adecuada. Resultados que se fundamenta en la Resolución de Dirección Ejecutiva Nº D000221-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, la capacidad de respuesta al beneficiario sea rápida y eficientemente en el momento oportuno, y así resolver las inquietudes y resolver problemas en la prestación del servicio (PNAE Qali Warma, 2021).

Los resultados con referencia al quinto objetivo, el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.577**. Por esta razón, se afirma la existencia de una relación significativa moderada entre la empatía y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Lo que implica que, a mayor empatía, mayor satisfacción de quien recibe el servicio, resultado que guardan coincidencia con Pampa (2020), en un trabajo de investigación “Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020” determina que la empatía de las características del productos , tiene una dominio en la complacencia de los usuarios y como resultado del valor del coeficiente Rho de Spearman muy bueno de 0.811. De la misma manera tiene coincidencia con Vargaya y Vargaya (2021), en su averiguación sustenta, “Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021”. Afirma que los usuarios perciben la empatía de parte de los responsables de parte del personal responsable del programa en cuanto al servicio que brinda, puesto que el grado de correlación fue de 0.497; se concluye que existe correlación moderada y positiva.

De igual modo Gutarra (2021), el estudio ejecutado en la ciudad de Lima, “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”, afirma que un 40% y 35.9% señala que la empatía por parte del personal que ejecuta el servicio, a las de veces siempre repercute en las características del servicio alimentario, que enuncia en la perfecciona consustancial tanto de las circunstancias en que se da, y el beneficio que se obtiene. A mayor empatía, mayor satisfacción de los estudiantes.

Resultados que contradicen con Patrón (2021), en su investigación “Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes” obtiene como resultado bajo de la empatía, lo que implica que el personal responsable no está lo suficientemente capacitado de comprender y compartir la información necesario y resolver problemas a cerca de la prestación de servicio alimentario para brinda información adecuada. Lo que envuelve, una consideración de forma personal y indicada a las insuficiencias en los beneficiarios de parte del personal del programa Qali Warma (Parasuraman et al, 1988).

Finalmente, se evidencio que, de las dimensiones estudiadas, son de mayor grado de relación que este estudio, se pudo determinar, en todos los elementos considerados.

VI. CONCLUSIONES

1° Se concluye que, conforme al coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.677**. Por ende, se afirma la existencia de una relación significativa alta entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Es decir que hay mayor satisfacción de los usuarios por un servicio de calidad de alimentario, lo que involucra que satisfacer las expectativas de los usuarios crea una experiencia positiva de valoración global, altamente subjetiva, similar a una actitud (Parasuraman et al,1988).

2° Se concluye que, conforme al coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.503**. Por lo que, se afirma la existencia una relación significativa modera entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. En tanto a mayor confiabilidad existe un incremento en la satisfacción de los estudiantes, por lo que cumple con lo prometido brindar una seguridad en el servicio, garantiza la satisfacción en el usuario. (Parasuraman et al,1988).

3° Se concluye que conforme al coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.635**. Por lo tanto, se afirma la existencia una relación significativa alta entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Lo cual conlleva que a mayor seguridad existe mayor satisfacción de los estudiantes, lo que implica que el conocimiento y cortesía de los individuos involucradas en la prestación del servicio alimentario, inspiran confianza a los estudiantes (Parasuraman et al.,1988).

4° Se concluye que conforme el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.795**. Por ello, se afirma la existencia de una relación significativa alta entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Es decir, a mayor calidad en la implementación de los tangibles mejor percepción y satisfacción de los beneficiarios, puesto que, al aspecto de las instalaciones físicas, el equipo, el personal involucrado en las áreas de almacenamiento y distribución de los alimentos, influyen para determinar la calidad de alimentación que reciben (Parasuraman et al.,1988).

5° Se concluye que conforme el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.601**. Por lo tanto, se afirma la existencia de una relación significativa alta entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. A mayor capacidad de respuesta, existe mayor satisfacción de los usuarios; por tanto, la habilidad, disponibilidad y voluntad de tiempo para absolver dudas de los usuarios, son necesarias para la solución de las quejas relacionadas al servicio alimentario (Parasuraman et al,1988).

6° Se concluye que conforme el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.577**. Por esta razón, se afirma la existencia de una relación significativa moderada entre la empatía y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. A mayor empatía, mayor satisfacción de los estudiantes. Lo que implica, una atención personalizada y adaptada a las necesidades en los beneficiarios de parte del personal del programa Qali Warma (Parasuraman et al,1988).

VI. RECOMENDACIONES

En conformidad con los resultados alcanzados se recomienda.

1. A los Monitores de gestión local del programa Qali Warma, aplicar instrumentos de recojo de información como encuestas para evaluar la calidad del servicio brindado, a fin de establecer mejoras en el servicio.

2. A los Monitores de gestión local del programa Qali Warma, implementar talleres de capacitación para generar seguridad y confianza al personal, en perfeccionar en sus deberes en el ámbito donde interviene de modo que logren expresar una actitud eficiencia positiva y efectiva.

3. Los Monitores de gestión local del programa Qali Warma, deben realizar evaluaciones de desempeño de forma continua, para fomentar una política de capacitaciones y mantener al personal actualizado en la normativa vigente para el desarrollo eficiente del programa.

A los futuros investigadores, seguir profundizando en el campo del conocimiento relacionados al servicio alimentario brindado por programas sociales que benefician a los estudiantes, evaluando los factores que intervienen en el beneficio de competencias de los objetivos de la organización.

REFERENCIAS

Arenal, C. (2019). Gestión de la atención al cliente / consumidor. . In Tutor formación. Tutor formación.

Buelvas, V., & Rodríguez, U. (2021). Manual del tesista. Tips para terminar tu tesis en tiempo récord. UVR.

Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). The effect of service quality elements on customer satisfaction. Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business, 1(2), 107–118. https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.102

Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello Sánchez, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. Revista Empresarial, 13(2), 1–15. https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001

Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management. Revista ESPACIOS, 39(50), 5–14.

Congreso de la Republica. (2011). LEY No 29792, Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrrollo e Inclusión Social (p. 6). Diario el Peruano.

Diputra, G. A. W., & Yasa, N. N. (2021). The influence of product quality, brand image, brand trust on customer satisfctión and loyalty. American International Journal of Business Management (AIJBM), 4(01), 25–34.

El Peruano. (2022, May). La importancia de Qali Warma.

FAO, FIDA, OPS, WFP, & UNICEF. (2020). Panorama de la seguridad alimentaria y nutrición en América Latina y el Caribe 2020. https://doi.org/10.4060/cb2242es

FAO, IFAD, UNICEF, WFP, & WHO. (2022). The State of Food Security and Nutrition in the World 2022. https://doi.org/10.4060/cc0639en

Fernández, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración publica. Universidad F.A.S.T.A. https://core.ac.uk/download/pdf/49225288.pdf

Flores, E., & Villegas, R. A. (2019). La satisfacción del cliente como indicador de

calidad Item Type info:eu-repo/semantics/bachelorThesis. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería, 27(4), 668–681. https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668

Gil, J. (2022). Fundamentos de atención al cliente - Jose Vicente Gil López - Google Libros.

Gutarra, S. N. (2021). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020. Universidad Peruana de Ciencias e Informática.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación (M. G. H. Education (ed.)).

Hinojosa, H. (2021). RD D000301-2022-MIDIS/PNAEQW-DE. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2266308/RDE%20N%C2%B0%20D000301-2021-MIDIS-PNAEQW-DE.pdf.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). Pobreza afectó al 25.9% de la población del país en el año 2021.

ISO 9000. (2015). Sistema de gestión de calidad. Online Browsing Platforma. (norma)

Katelo, I., Kokina, I., & Raščevskis, V. (2021). Service quality in the public service of Latvia. SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION. Proceedings of the International Scientific Conference, 6, 293–311. https://doi.org/10.17770/SIE2021VOL6.6282

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing (Decimocuar). Pearson Education.

López, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario . Paraninfo.

Machaca (2018). Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018. Universidad César Vallejo.

MIDIS. (2021). Resolución de Dirección Ejecutiva. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Ministerio de desarrollo e inclusión social (2017). Quiénes somos. Recuperado de: https://www.qaliwarma.gob.pe/quienes-somos/

MIDIS. (2022, January). Apurímac: Qali Warma garantiza alimentos de calidad para más de 84 mil escolares este 2022 - Noticias - Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Gobierno del Perú. Sitio Web.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2021, March). Programa de alimentación escolar Qali Warma - Orientación - Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Gobierno del Perú.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2017). Fortalecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para mejorar la atención alimentaria de los niños y niñas de las instituciones públicas del País. Documento del proyecto, pág. 1-6.

Naciones Unidas. (2015). Declaración Universal de Derechos Humanos. https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

Niño-Bautista, L., Gamboa-Delgado, E. M., & Serrano-Mantilla, T. (2019). Perception of satisfaction among beneficiaries of the school food program of Bucaramanga-Colombia. Revista de La Universidad Industrial de Santander. Salud, 51(3), 240–250. https://doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007

Ortiz, G. B. (2021). Calidad del servicio del programa Qaly Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha. Universidad Nacional de Educación.

Pampa, F. (2020). Calidad de servicio del Programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y Satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Parasuraman, A., Ziethaml, & V., & Berry, L. (1985). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 62(1), 12–40.

Pradeep, S., Vadakepat, V., & Rajasenan, D. (2020). The effect of service quality

on customer satisfaction in fitness firms. Management Science Letters, 10, 2011–2020. https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.2.011

Programa Nacional De Alimentación Escolar Qali Warma (2017). Evaluación del proyecto "fortalecimiento de las capacidades del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, pág. 64-72

Programa Nacional De Alimentac6n Escolar Qali Warma (2018). Informe De Transferencia de Gestión. Reporte de Cumplimiento Misional, pág. 4-9

Ramírez, M., & Almeida, R. (2020). Analysis of the influence level of the determining factors in the repurchase and the positive word of mouth in the freight transport. Perspectiva, 9–46. https://doi.org/10.1108/03090569910292285

Resolución de Dirección Ejecutiva Nº D000264-2021-MIDIS/PNAEQW-DE. Protocolo para la supervisión y liberación de alimentos en los establecimientos de proveedoras/es del programa nacional de alimentación escolar qali warma.

Resolución de Dirección Ejecutiva Nº D000210-2021-MIDIS-PNAEQW-DE. Procedimiento para la actualización del listado y agrupamiento de instituciones educativas en items y establecer el periodo de atención por entrega de alimentos para la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar qali warma.

Resolución Ministerial N° 186-2022-MINEDU. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3046675/RM_N%C2%B0_186-2022-MINEDU.pdf.pdf?v=1651113449.

Resolución de Dirección Ejecutiva Nº D000201-2021-MIDIS-PNAEQW-DE. Protocolo para la prestación del servicio alimentario por los actores vinculados a las instituciones educativas públicas atendidas por el programa nacional de alimentación escolar qali warma.

Resolución de Dirección Ejecutiva Nº D000221-2021-MIDIS/PNAEQW-DE. Protocolo de promoción de la participación social, veeduría y atención de alertas del programa nacional de alimentación escolar qali warma

Ríos Ramírez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. Edición:

Sánchez, V. (2019). Construye la Experiencia Fascinante del Cliente y hazlo Rentable - Victor Hugo Sanchez Bernal - Google Libros.

Tamara, J. L. (2019). Aceptación del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfación de los beneficiarios de la institución educativa pública no 20528 Virgen del Carmen, Barranca-Lima 2018. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Vargaya, I. V., & Vargaya, V. M. (2021). Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad percibida de losalimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021. Universidad César Vallejo.

Vicencio, O. (2018). La Investigación en las Ciencias Sociales: Establecimiento de hipótesis, métodos y técnicas de investigación, información cualitativa y cuantitativa (Segunda ed). Trillas.

Vujić, M., Đorđević, S., & Lakićević, M. (2019). Service quality and customer satisfaction in the hotel industry in Serbia. Menadzment u Hotelijerstvu i Turizmu, 7(1), 61–70. https://doi.org/10.5937/menhottur1901061v

Villoría. (1996). La modernización de la administración como instrumento al servicio de la democracia. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Zhon, Y., & Cheol, H. (2020). What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender Yongping. Mdpi, 9(4), 1–19. https://doi.org/10.3390/foods9040460.

ANEXOS:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Calidad del programa	Parasuraman et al. (1985), la calidad es el juicio general que hace el consumidor de un servicio al cual se le puede calificar como excelente o superior, esto teniendo en cuenta las expectativas que ellos tenían y la percepción al resultado del servicio ofrecido.	Sostiene que la calidad es el "grado en el conjunto de características inherentes de u objeto cumple con los requisitos, de manera que estos pueden ser calificados como pobre, buena o excelente" (numeral. 3.6.2). Los componentes son confiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatia, los cuales seran medidos en 5 puntos en la escala de Likert, con la aplicación de un cuestionario con 21 items	Confiabilidad	Cumplimiento de lo que se ofrece	1	ORDINAL
				Interés para resolver problemas	2	
				Servicio adecuado en la primera vez	3	
				Cumplimiento según el tiempo indicado	4	
				Capacidad para no cometer errores"	5	
			Seguridad	Confianza hacia el encargado	6	
				Sentimiento de seguridad	7	
				Amabilidad por parte del responsable	8	
				Responsable con conocimientos requeridos	9	
			Tangibilidad	Condiciones de las instalaciones	10	
				Condiciones de los equipos	11	
				Apariencia del responsable	12	
				Materiales atractivos	13	
			Capacidd de respuesta	Comunicación sobre el fin del servicio	14	
				Ofrecimiento rápido por parte del encargado	15	
				Apoyo del parte del encargado	16	
				Disponibilidad del encargado para absolver dudas	17	
			Empatia	Atención personalizada	18	
				Horarios de atención de acuerdo a la disposición de los usuarios	19	
				Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	20	
				Preocupación del encargado hacia los usuarios	21	
				Comprensión sobre las necesidades de los usuarios	22	

Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Satisfacción	Kotler y Keller (2012), refleja el juicio que una persona se hace del rendimiento percibido de un producto en relación con las expectativas. Si el rendimiento es menor que las expectativas, el cliente se siente decepcionado. Si es igual a las expectativas, el beneficiario estará satisfecho. Si las supera, el beneficiario estará encantado.(p.11)	Las dimisiones con la cual cuenta la satisfacción es el valor percibido, la expectativa, confianza y las quejas. Es teniendo en cuenta estos elementos se medirá la variable, ya que de allí se plantaron 18 itms en escala de likert de cinco puntos.	Valor percibido del servicio	Servicio dirigidas de acuerdo a las necesidades	23	ORDINAL
				Información oportuna y clara	24	
				Responsables o encargados preparados	25	
				Percepción sobre el programa	26	
				Fácil acceso al programa	27	
				Responsable o encargado que genera confianza	28	
				Interés del responsable por las necesidades del usuario	29	
				Recepción del servicio	30	
			Expectativas con el servicios	Servicio esperado	31	
				Desempeño activo del encargado	32	
				Responsables o encargados eficientes	33	
				Servicios muy agradables	34	
				Apoyo por parte del encargado	35	
				Recomendación del servicio	36	
				Capacidad de respuesta a los reclamos	37	
				Satisfacción del servicio	38	
				Atención del servicio	39	
				Calidad del servicio	40	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022.

TITULO: Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022.						
PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPOTESIS GENERAL**	**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**			
			VARIABLES	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**METODOLOGÍA**
¿Cuál es relación entre calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?	Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.	Existe relación significativa positiva entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.	**VARIABLE 01:** Calidad de servicio	1. Confiabilidad	Cumplimiento de lo que se ofrece Interés para resolver problemas Servicio adecuado en la primera vez Cumplimiento según el tiempo indicado Capacidad para no cometer errores	Método: Hipotético - deductivo Nivel: Correlacional Tipo: Básico Diseño: No experimental-transversal Población: 94 Beneficiarios Muestra : 76 Beneficiarios
				2.Seguridad	Confianza hacia el encargado Sentimiento de seguridad Amabilidad por parte del responsable Responsable con conocimientos requeridos	
				3. Tangibilidad	Condiciones de las instalaciones Condiciones de los equipos Apariencia del responsable Materiales atractivos	
				4. Capacidad de respuesta	Comunicación sobre el fin del servicio Ofrecimiento rápido por parte del encargado Apoyo del parte del encargado Disponibilidad del encargado para absolver dudas	
				5. Empatía	Atención personalizada Horarios de atención de acuerdo a la disposición de los usuarios Tienen empleados que ofrecen atención personalizada Preocupación del encargado hacia los usuarios Comprensión sobre las necesidades de los usuarios	

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS				
¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?	Determinar la relación entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.	Existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022	**VARIABLES 02:** Satisfacción	1. Valor percibido	Servicio dirigidas de acuerdo a las necesidades Información oportuna y clara Responsables o encargados preparados Percepción sobre el programa Fácil acceso al programa Responsable o encargado que genera confianza Interés del responsable por las necesidades del usuario Recepción del servicio	
¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?	Determinar la relación de la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.	Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022				
¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?	Determinar la es la relación entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.	Existe una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022				
¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?	Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.	Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022		2. Expectativas con el servicios	Servicio esperado Desempeño activo del personal Personal o encargados eficientes Servicios muy agradables Apoyo por parte del personal Recomendación del servicio Capacidad de respuesta a los reclamos Satisfacción del servicio Atención del servicio Calidad del servicio	
¿Cuál es la relación que existe entre la empatia y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022y?	Determinar la relación entre empatia y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.	Existe una relación significativa entre la empatia y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022				

CUESTIONARIO - CALIDAD DE SERVICIO

Estimado señor (a);

A continuación, se le brinda una encuesta que tiene como finalidad obtener información para realizar el proyecto de investigación denominado “Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022.”; se agradece de ante mano su participación y colaboración, puesto que con ello permitirá lograr los objetivos que se ha planteado.

Esta información obtenida se utilizará con fines netamente académicos y de la investigación. Haciendo hincapié que al participar en el llenado del presente cuestionario usted expresa su libre voluntad de hacerlo.

1. Edad: …….
2. Sexo M ( ) F ( )
3. N° de estudiante de la IIEE de Saywite:

Marcar con una X según estime conveniente.

N°	Ítems – VARIABLE 1	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma cumple con lo que ofrece?					
2	¿El personal del programa Qali Warma muestra su interés para resolver problemas que tienen los usuarios?					
3	¿El programa Qali Warma al dar el servicio es adecuado?					
4	¿En el programa Qali Warma cumple con el tiempo que indican al recepcionar los productos?					
5	¿El personal responsable del programa Qali Warma comete errores al entregar los alimentos?					
6	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma genera confianza?					
7	¿Los productos que nos ofrece el programa son aptos para el consumo?					
8	¿Los responsables de la entrega del servicio del programa están preparados para absolver cualquier duda?					
9	¿Los encargados de la entrega de servicio del programa son amables?					
10	¿Las condiciones del almacenamiento y entrega del servicio (productos) en la IIEE SAYHUITE son adecuados?					
11	¿El personal responsable de la prestación del servicio del programa cuenta con los equipos adecuados de manipulación?					
12	¿El personal responsable de la prestación del servicio del programa practica el habito de limpieza e higiene personal?					

13	¿Los materiales infograficos para la adecuada prestación del servicio alimentario del programa Qali Warma son atractivos?					
14	¿El responsable de la prestación del servicio en la IIEE comunica la culminación de la entrega a los beneficiarios?					
15	¿El personal encargado muestra su habilidad para ofrecer para el consumo adecuado de loa alimentos a los beneficiarios?					
16	¿El programa muestra su apoyo con la finalidad de mejorar el servicio alimentario?					
17	¿El responsable del programa está disponible para absolver dudas?					
18	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma atiende de manera personalizada?					
19	¿El programa Qali Warma se adapta a los horarios de atención de acuerdo a la disposición de los usuarios?					
20	¿El personal del programa ofrece una atención personalizada a los usuarios?					
21	¿El responsable del programa manifiesta su preocupación por los estudiantes?					
22	¿Los responsables del programa son comprensibles con las necesidades que tienen los estudiantes?					

Marcar con una X según estime conveniente.

N°	Ítems – VARIABLE 2	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	¿Los servicios que brinda el programa Qali Warma atiende las necesidades del estudiante?					
2	¿Se brinda información oportuna y clara sobre los servicios que ofrece el programa Qali Warma?					
3	¿El personal del programa Qali Warma responde a sus inquietudes de manera satisfactoria?					
4	¿El programa Qali Warma satisface las necesidades de estudiante?					
5	¿Los beneficiarios presentan dificultades para acceder al programa Qali Warma?					
6	¿Los responsables son empáticos y cumplen lo ofrecido por el programa?					
7	¿Los responsables toman en cuenta las preferencias de los estudiantes para brindad los servicios del programa (sabor, olor, color)?					
8	¿Los beneficiarios expresan sentirse a gusto con los servicios del programa Qali Warma?					
9	¿El servicio que brinda el programa Qali Warma cubre las expectativas de los estudiantes?					
10	¿Los responsables siempre muestras disposición para brindar sus servicios a los requerimientos de los estudiantes?					
11	¿El personal cumple con sus funciones para dar un servicio eficiente?					
12	¿Los productos que ofrecen el programa tienen atributos tienen que agrada a los usuarios?					
13	¿El personal ayuda a resolver dificultades y previstas?					
14	¿Recomendaría a otros usuarios el consumo de los alimentos?					
15	¿En el programa Qali Warma te responden oportunamente ante					

	cualquier inconformidad o reclamos de los estudiantes?					
16	¿Los productos que ofrece el programa Qali Warma producen satisfacción?					
17	¿El programa Qali Warma satisface la demanda de los estudiantes?					
18	¿El programa proporciona productos de calidad a los estudiantes?					
19	¿El servicio de atención a los estudiantes es percibido favorablemente por los estudiantes?					

Muchas gracias.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

Curahuasi, 22 de diciembre del 2022.

El que suscribe, Directora de la I.E.S. JEC de Saywite, Pr. Wilman Cortez Terrasas, otorga la presente constancia de aplicación de instrumento (encuesta) a:

Ing. Marizol Huillca Gallo, identificada con número de DNI 42727742, a quien se le ha autorizado para realizar el trabajo de investigación titulado **"Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022"** en nuestra institución y en consecuencia la aplicación de encuestas, desde del 05 al 07 de diciembre del 2022.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para fines que estime conveniente.

Atentamente;

CORTEZ

Wilman Cortez Terrasas
C.M. 1031038
DIRECTOR

Resultados

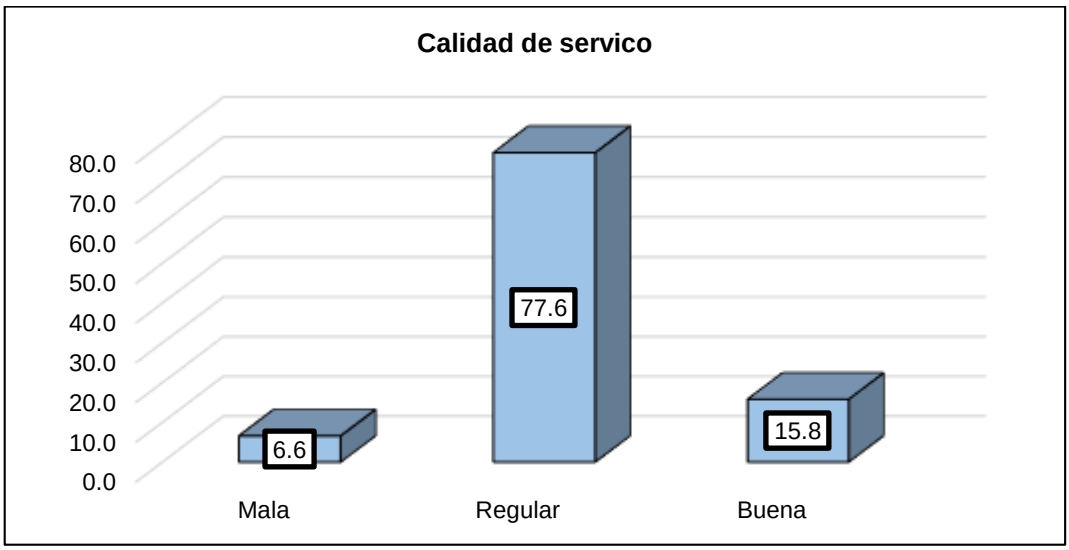
Tabla 1

Frecuencia de los resultados de calidad de servicio, en los estudiantes I.E. Saywite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	5	6.6	6.6	6.6
	Regular	59	77.6	77.6	84.2
	Buena	12	15.8	15.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Figura 1

Porcentaje sobre percepción de la calidad de servicio de los estudiantes I.E. Saywite



En la tabla 2 y figura 1, se observa que 77.6% muestran una percepción de un nivel regular, mientras que el 15.8% perciben como buena, 6.6% como mala.

Por tanto, se indica que la gran mayoría de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular. Lo que significa que los beneficiarios no están de acuerdo con algunas características o aspectos que tiene que ver con la confiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía.

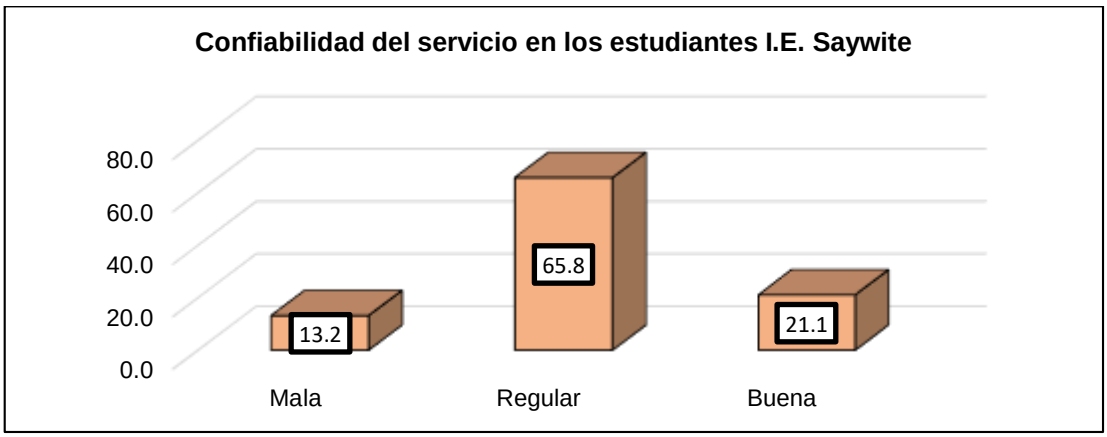
Tabla 2

Frecuencia de los resultados de la confiabilidad sobre el servicio, en los estudiantes I.E. Saywite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	10	13.2	13.2	13.2
	Regular	50	65.8	65.8	78.9
	Buena	16	21.1	21.1	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Figura 2

Porcentaje sobre percepción de la confiabilidad de los estudiantes I.E. Saywite



En la tabla 3 y la figura 2, se observa que 65.8% muestran una percepción de un nivel regular, mientras que el 21.1% perciben como buena, 13.2% como mala.

Por tanto, se indica que la gran mayoría de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular respecto la confiabilidad. Lo que significa que los beneficiarios no están de acuerdo con el con el cumplimiento del servicio brindado por el programa Qali Warma, con el interés para resolver problemas que tienen los usuarios por parte del personal, con el adecuado servicio, cumplimiento del tiempo indicado para la recepción y el cometer errores comete errores al entregar los alimentos.

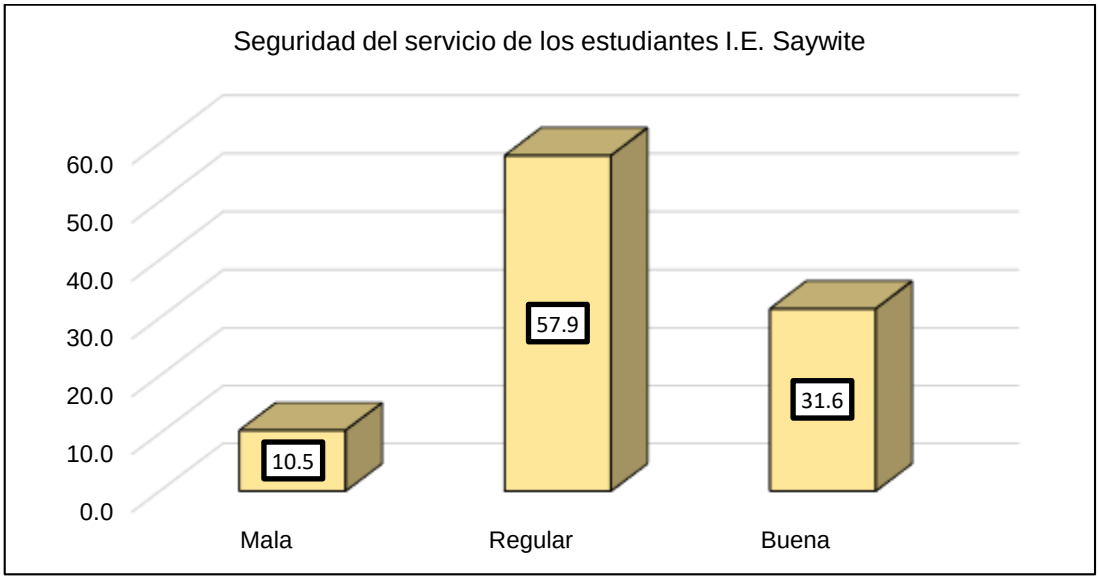
Tabla 3

Frecuencia de los resultados de la seguridad, en los estudiantes I.E. Saywite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	8	10.5	10.5	10.5
	Regular	44	57.9	57.9	68.4
	Buena	24	31.6	31.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Figura 3

Porcentaje sobre percepción de la seguridad de los estudiantes I.E. Saywite



En la tabla 4 y figura 3, se observa que 57.9% muestran una percepción de un nivel regular, mientras que el 31.6% perciben como buena, 10.5% representa como mala.

Por tanto, se indica que la gran mayoría de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular respecto la seguridad sobre el servicio. Lo que significa que los beneficiarios confían, ya que es son aptos para el consumo, los responsables están preparados para absolver cualquier duda y son amables.

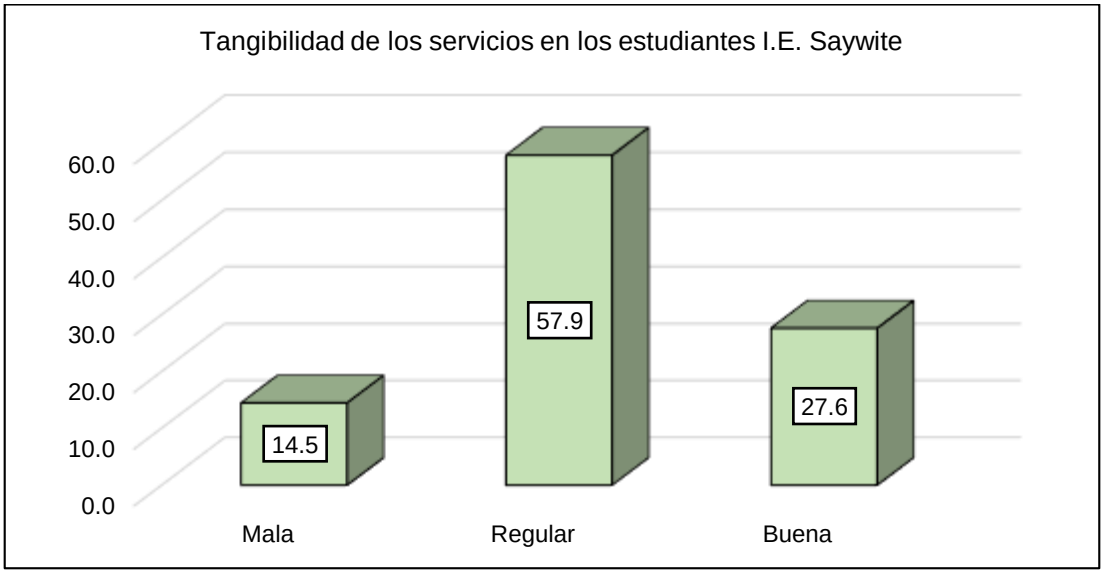
Tabla 4

Frecuencia de los resultados de la tangibilidad, en los estudiantes I.E. Saywite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	11	14.5	14.5	14.5
	Regular	44	57.9	57.9	72.4
	Buena	21	27.6	27.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Figura 4

Porcentaje sobre percepción de la tangibilidad, en los estudiantes I.E. Saywite de los estudiantes I.E. Saywite



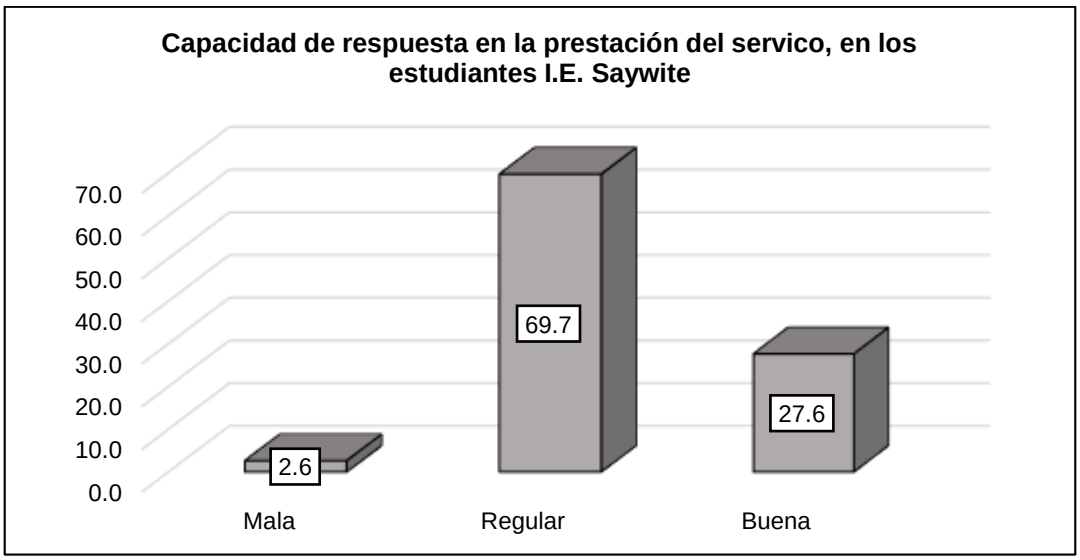
En la tabla 5 y figura 4, se observa que 57.9% perciben un nivel regular, mientras que el 27.6% perciben como buena, 14.5% representa como mala.

Por tanto, se indica que la gran mayoría de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular respecto la tangibilidad sobre el servicio. Lo que significa que los beneficiarios aprecian buenas condiciones del almacenamiento y entrega del servicio; el personal cuenta con los equipos adecuados de manipulación; la práctica del habito de limpieza e higiene personal es adecuada y los materiales icnográficos son atractivos.

Tabla 5
Frecuencia de los resultados de la capacidad de respuesta, en los estudiantes I.E. Saywite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	2.6	2.6	2.6
	Regular	53	69.7	69.7	72.4
	Buena	21	27.6	27.6	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Figura 5
Porcentaje sobre percepción de la capacidad de respuesta, en los estudiantes I.E. Saywite



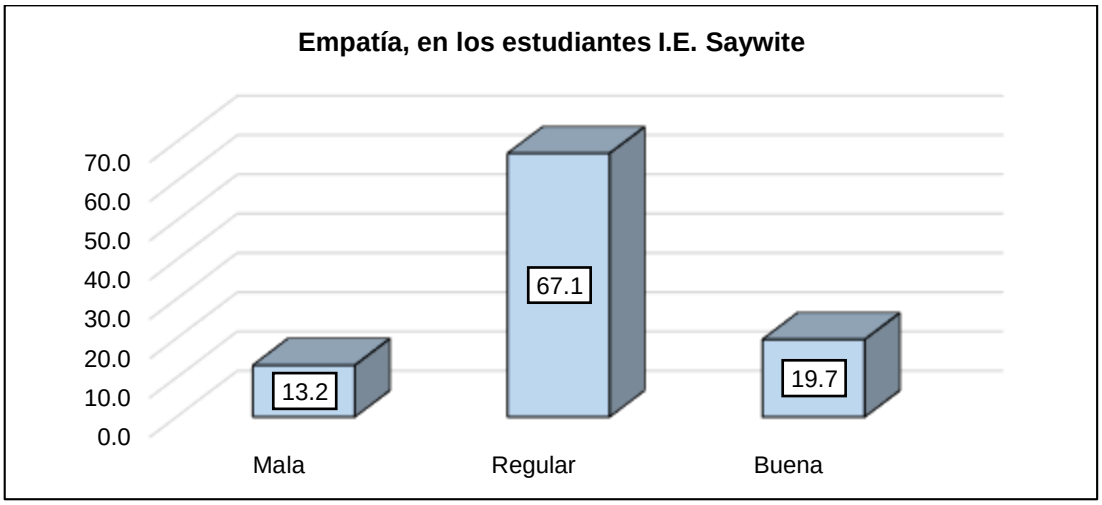
En la tabla 6 y figura 5, se observa que 69.7% muestran una percepción de un nivel regular, mientras que el 27.6% perciben como buena, 2.6% representa como mala.

Por tanto, se indica que la gran mayoría de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular respecto la capacidad de respuesta sobre servicio. Lo que significa que los beneficiarios aprecian que los responsables comunican la culminación de la entrega a los beneficiarios, muestra su habilidad para ofrecer para el consumo adecuado; muestra su apoyo con la finalidad de mejorar el servicio; y están disponibles para absolver dudas.

Tabla 6
Frecuencia de los resultados de la empatía, en los estudiantes I.E. Saywite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	10	13.2	13.2	13.2
	Regular	51	67.1	67.1	80.3
	Buena	15	19.7	19.7	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Figura 6
Porcentaje sobre percepción de la empatía del servicio de los estudiantes I.E. Saywite



En la tabla 7 y figura 6, se observa que 67.1% que representa una percepción de un nivel regular en cuanto a la empatía, mientras que el 19.7% perciben como buena, 13.2% representa como mala.

Por tanto, se indica que la gran mayoría de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular respecto la empatía. Lo que significa que los beneficiarios aprecian que hay una atención personalizada, adaptada a los horarios de atención de acuerdo a la disposición de los usuarios, manifiesta su preocupación por los estudiantes; y son comprensibles con las necesidades que tienen los estudiantes.

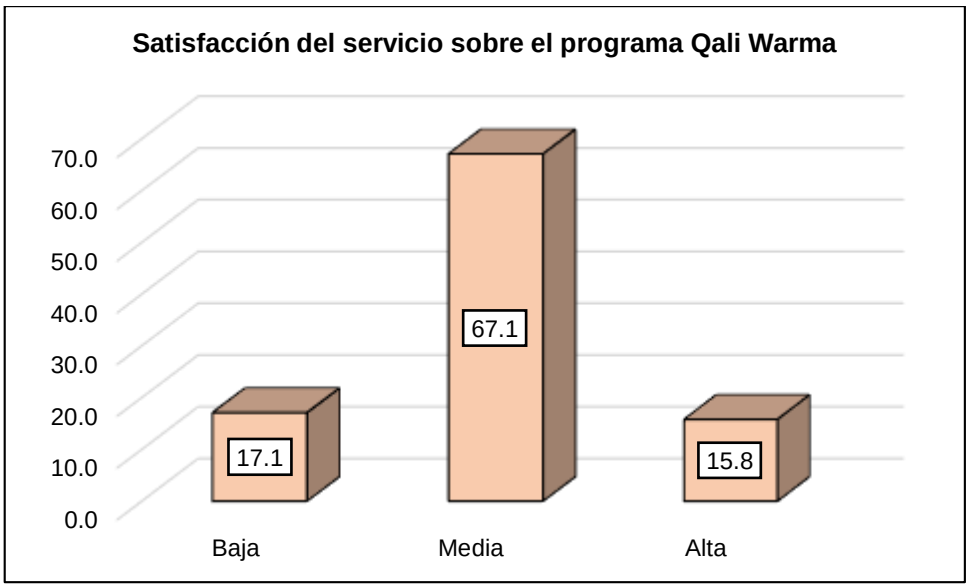
Tabla 7

Frecuencia de los resultados de la satisfacción, en los estudiantes I.E. Saywite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	17.1	17.1	17.1
	Media	51	67.1	67.1	84.2
	Alta	12	15.8	15.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Figura 7

Porcentaje sobre la satisfacción del servicio sobre el programa Qali Warma de los estudiantes I.E. Saywite



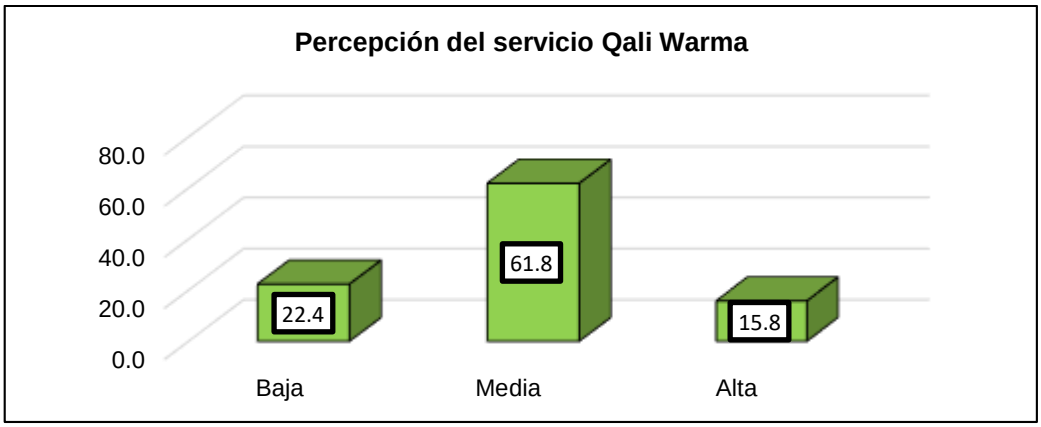
En la tabla 8 y figura 7, se observa que 67.1% muestran una percepción de un nivel media en cuanto a la satisfacción sobre el servicio, mientras que el 17.1% perciben como baja, 15.8% representa como mala.

Por tanto, se indica que la gran mayoría de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular respecto que tan satisfechos que se encuentran. Lo que significa que los beneficiarios aprecian muestran una todavía falta mejorar en algunos aspectos que manera que mejore el valor percibido y expectativas del servicio alimentario.

Tabla 8
Frecuencia de los resultados del valor percibido, en los estudiantes I.E. Saywite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	17	22.4	22.4	22.4
	Media	47	61.8	61.8	84.2
	Alta	12	15.8	15.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Figura 8
Porcentaje sobre valor percibido del servicio Qali Warma de los estudiantes I.E. Saywite



En la tabla 9 y figura 8, se observa que 61.8% muestran una percepción de un nivel media en cuanto a la percepción del servicio Qali Warma, mientras que el 22.4% perciben como baja, 15.8% representa como mala.

Por tanto, se indica que la gran mayoría de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular respecto al valor percibido del servicio Qali Warma. Lo que significa que los beneficiarios aprecian que los servicios que brinda el programa Qali Warma atiende las necesidades del estudiante, se brinda información oportuna y clara; responde a sus inquietudes de manera satisfactoria; el programa Qali Warma satisface las necesidades de estudiante; sobre la dificultad al acceso; los responsables son empáticos y cumplen lo ofrecido; toman en cuenta las preferencias (sabor, olor, color) ; y los beneficiarios expresan sentirse a gusto con los servicios.

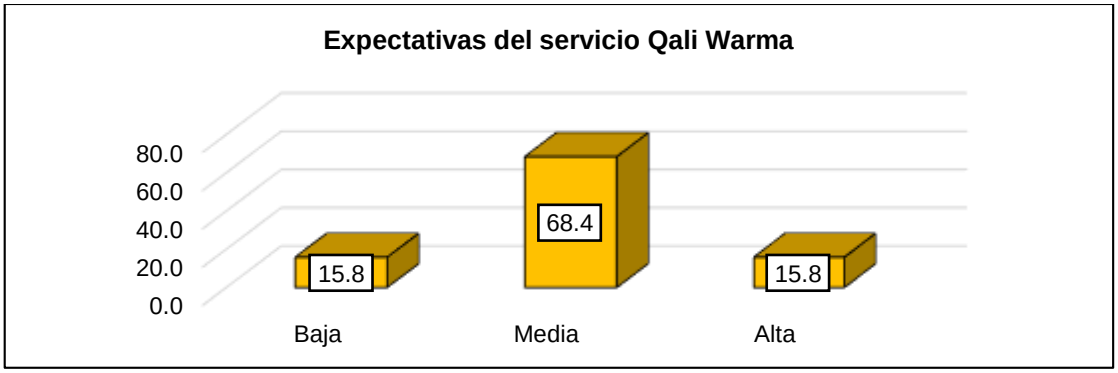
Tabla 9

Frecuencia de los resultados de la expectativas del servicio que Qali warma, en los estudiantes I.E. Saywite

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	12	15.8	15.8	15.8
	Media	52	68.4	68.4	84.2
	Alta	12	15.8	15.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Figura 9

Porcentaje sobre las expectativas del servicio Qali Warma de los estudiantes I.E. Saywite



En la tabla 10 figura 9, se observa que 68.4% muestran una percepción de un nivel media en cuanto a las expectativas del servicio Qali Warma, mientras que el 15.8% perciben como baja, 15.8% representa como alta.

Por tanto, se indica que la gran mayoría de los beneficiarios del programa Qali Warma perciben un nivel regular respecto del valor percibido del servicio Qali Warma. Lo que significa que los beneficiarios aprecian el servicio cubre las expectativas, los responsables muestran su disposición; dar un servicio eficiente, los productos cuentan con los atributos; el personal ayuda a resolver dificultades y previstas; recomendación de los servicios, existe una respuesta de forma oportuna ante cualquier inconformidad o reclamos; producen satisfacción y a las demanda de los estudiantes, creen que los productos son de calidad y existe una atención favorable.

VARIABLE 1: calidad de servicio

	DIMENCION 1					DIMENCION 2				DIMENCION 3				DIMENCION 4				DIMENCIÓN 5					
N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	P21	P22	V1
1	1	3	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29
2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	4	72
3	4	2	1	3	2	4	3	4	2	2	3	1	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	59
4	1	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	4	5	3	3	3	2	2	3	2	4	2	59
5	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	4	2	2	2	3	3	4	2	1	1	1	2	57
6	4	5	4	2	4	4	5	3	3	1	2	2	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	70
7	2	3	2	5	3	3	1	2	3	4	2	4	3	4	2	3	2	1	2	3	3	4	61
8	4	4	5	2	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	91
9	3	4	3	4	1	3	4	2	3	2	4	4	3	2	5	2	4	3	2	4	4	3	69
10	5	4	5	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	91
11	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	1	4	2	3	5	2	3	1	1	2	3	4	60
12	2	4	2	3	1	2	2	1	4	2	2	2	1	2	5	2	1	2	4	2	3	3	52
13	2	4	3	2	2	4	3	2	4	2	1	4	1	2	5	2	2	2	4	3	2	3	59
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	89
15	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	97
16	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	2	5	2	3	2	2	3	2	4	60
17	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	5	2	1	2	2	2	1	2	40
18	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	3	3	4	4	4	59
19	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	65
20	4	2	4	3	4	2	3	4	2	3	2	2	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	73
21	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	5	3	3	3	3	2	3	3	63
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	68
23	3	3	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	5	4	2	4	2	3	3	2	69
24	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	56
25	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	4	72
26	3	2	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	61
27	3	2	3	2	2	3	2	4	2	1	3	4	5	3	3	3	2	2	3	2	4	2	60
28	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	65
29	4	5	4	2	4	4	5	3	3	1	2	2	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	70
30	2	3	2	5	3	3	1	2	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	63
31	4	4	5	2	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	91
32	3	4	3	4	1	3	4	2	3	2	4	4	3	2	5	2	4	3	2	4	4	3	69
33	5	4	5	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	91
34	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	1	4	2	3	5	2	3	1	1	2	3	4	60
35	2	4	2	3	1	2	2	1	4	2	2	2	1	2	5	2	1	2	4	2	3	3	52
36	2	4	3	2	2	4	3	2	4	2	1	4	1	2	5	2	2	2	4	3	2	3	59
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	89
38	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	97
39	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	2	5	2	3	2	2	3	2	4	60
40	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	5	2	1	2	2	2	1	2	40
41	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	3	3	4	4	4	59
42	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	65
43	4	2	4	3	4	2	3	4	2	3	2	2	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	73
44	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	5	3	3	3	3	2	3	3	63
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	68
46	3	3	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	5	4	2	4	2	3	3	2	69
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	89
48	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	97
49	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	2	5	2	3	2	2	3	2	4	60
50	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	5	2	1	2	2	2	1	2	40

51	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	3	3	4	4	4	**59**
52	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	**65**
53	4	2	4	3	4	2	3	4	2	3	2	2	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	**73**
54	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	5	3	3	3	3	2	3	3	**63**
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	**68**
56	3	3	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	5	4	2	4	2	3	3	2	**69**
57	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	**56**
58	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	4	**72**
59	3	2	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	**61**
60	3	2	3	2	2	3	2	4	2	1	3	4	5	3	3	3	2	2	3	2	4	2	**60**
61	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	**65**
62	4	5	4	2	4	4	5	3	3	1	2	2	4	2	2	4	4	2	4	3	2	4	**70**
63	2	3	2	5	3	3	1	2	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	**63**
64	4	4	5	2	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	**91**
65	3	4	3	4	1	3	4	2	3	2	4	4	3	2	5	2	4	3	2	4	4	3	**69**
66	5	4	5	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	**91**
67	4	2	3	4	4	2	2	3	3	2	1	4	2	3	5	2	3	1	1	2	3	4	**60**
68	2	4	2	3	1	2	2	1	4	2	2	2	1	2	5	2	1	2	4	2	3	3	**52**
69	2	4	3	2	2	4	3	2	4	2	1	4	1	2	5	2	2	2	4	3	2	3	**59**
70	2	2	3	4	2	3	2	3	3	5	2	3	5	2	5	3	5	3	5	5	5	5	**77**
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	**68**
72	3	3	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	5	4	2	4	2	3	3	2	**69**
73	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	**56**
74	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	4	**72**
75	3	2	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	**61**
76	3	2	3	2	2	3	2	4	2	1	3	4	5	3	3	3	2	2	3	2	4	2	**60**

VARIABLE 2 - satisfacción

	DIMENCION 1								DIMENCION 2											
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	916	P17	P18	P19	V2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	53
3	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	42
4	2	2	2	3	4	4	4	3	2	1	1	3	3	4	3	3	2	4	4	54
5	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	2	5	45
6	4	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	2	4	48
7	4	2	2	2	3	1	1	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	48
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	77
9	2	2	4	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	59
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	78
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	1	1	2	3	39
12	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	49
13	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	48
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	74
15	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	77
16	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	46
17	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	34
18	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	43
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	58
20	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	45
21	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	45
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	58
23	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	60
24	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	52
25	2	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	53
26	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	51
27	2	2	2	3	4	4	4	3	2	1	1	3	3	4	3	3	2	4	4	54
28	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	2	5	45
29	4	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	2	4	48
30	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	50
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	77
32	2	2	4	2	2	3	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	60
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	78
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	1	1	2	3	42
35	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	49
36	2	4	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	50
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	74
38	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	77
39	2	2	3	2	2	2	2	3	3	5	3	2	3	2	3	3	2	2	4	50
40	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	36
41	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	43
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	58
43	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	45
44	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	5	50
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	59
46	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	61
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	74
48	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	77
49	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	46
50	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	34

51	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	**3**	**43**
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**4**	**58**
53	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	**2**	**45**
54	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	**1**	**45**
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**4**	**58**
56	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	**4**	**60**
57	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	**4**	**52**
58	2	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	**3**	**53**
59	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	**4**	**51**
60	2	2	2	3	4	4	4	3	2	1	1	3	3	4	3	3	2	4	**4**	**54**
61	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	2	**5**	**45**
62	4	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	2	**4**	**48**
63	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	**3**	**50**
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	**5**	**77**
65	2	2	4	2	2	3	4	5	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	**4**	**61**
66	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	**5**	**79**
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	1	1	2	**3**	**42**
68	2	3	4	4	2	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	**3**	**51**
69	2	4	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	**2**	**50**
70	3	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	**1**	**48**
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**4**	**58**
72	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	**4**	**60**
73	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	**4**	**52**
74	2	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	**3**	**53**
75	4	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	**4**	**51**
76	2	2	2	3	4	4	4	3	2	1	1	3	3	4	3	3	2	4	**4**	**54**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad							
1	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma cumple con lo que ofrece?	X		X		X		
2	¿El personal del programa Qali Warma muestra su interés para resolver problemas que tienen los estudiantes?	X		X		X		
3	¿El programa Qali Warma al dar el servicio es adecuado?	X		X		X		
4	¿En el programa Qali Warma cumple con el tiempo que indican al recepcionar los productos?	X		X		X		
5	¿El personal responsable del programa Qali Warma comete errores al entregar los alimentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad							
6	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma genera confianza?	X		X		X		
7	¿Los productos que nos ofrece el programa son aptos para el consumo de los estudiantes?	X		X		X		
8	¿Los responsables de la entrega del servicio del programa están preparados para absolver cualquier duda des estudiante?	X		X		X		
9	¿Los encargados de la entrega de servicio del programa son amables?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Tangibilidad							
10	¿Las condiciones del almacenamiento y entrega del servicio (productos) en la IIEE SAYHUITE son adecuados?	X		X		X		
11	¿El personal responsable de la prestación del servicio del programa cuenta con los equipos adecuados de manipulación?	X		X		X		
12	¿El personal responsable de la prestación del servicio del programa practica el habito de limpieza e higiene personal?	X		X		X		
13	¿Los materiales infograficos para la adecuada prestación del servicio alimentario del programa Qali Warma son atractivos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: capacidad de respuesta							
14	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma atiende de manera personalizada?	X		X		X		
15	¿El programa Qali Warma se adapta a los horarios de atención de acuerdo a la disposición de los estudiantes?	X		X		X		
16	¿El personal del programa ofrece una atención personalizada a los estudiantes?	X		X		X		
17	¿El responsable del programa manifiesta su preocupación por los estudiantes?	X		X		X		
	¿Los responsables del programa son comprensibles con las necesidades que tienen los estudiantes?	X		X		X		
18	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma atiende de manera personalizada?	X		X		X		
19	¿El programa Qali Warma se adapta a los horarios de atención de acuerdo a la disposición de los estudiantes?	X		X		X		
20	¿El personal del programa ofrece una atención personalizada a los estudiantes?	X		X		X		
21	¿El responsable del programa manifiesta su preocupación por los estudiantes?	X		X		X		
22	¿Los responsables del programa son comprensibles con las necesidades que tienen los estudiantes?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Dr. Larrache Cueto Benito Armando DNI: 10618780

Especialidad del validador: Administrador

[1]Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de Enero del 2023

Firma del Experto Informante.

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: experiencias con el servicio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los servicios que brinda el programa Qali Warma atienden las necesidades del estudiante?	X		X		X		
2	¿Se brinda información oportuna y clara sobre los servicios que ofrece el programa Qali Warma?	X		X		X		
3	¿El personal del programa Qali Warma responde a sus inquietudes de manera satisfactoria?	X		X		X		
4	¿El programa Qali Warma satisface las necesidades de los estudiantes?	X		X		X		
5	¿Los beneficiarios presentan dificultades para acceder al programa Qali Warma?	X		X		X		
6	¿Los responsables son empáticos y cumplen lo ofrecido por el programa?	X		X		X		
7	¿Los responsables toman en cuenta las preferencias de los beneficiarios para brindad los servicios del programa (sabor, olor, color)?	X		X		X		
8	¿Los estudiantes expresan sentirse a gusto con los servicios del programa Qali Warma?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO							
9	¿El servicio que brinda el programa Qali Warma cubre las expectativas de los estudiantes?	X		X		X		
10	¿Los responsables siempre muestras disposición para brindar sus servicios a los requerimientos de los estudiantes?	X		X		X		
11	¿El personal cumple con sus funciones para dar un servicio eficiente?	X		X		X		
12	¿Los productos que ofrecen el programa tienen atributos tienen que agradar a los estudiantes?	X		X		X		
13	¿El personal ayuda a resolver dificultades y previstas?	X		X		X		
14	¿Recomendaría a otros usuarios el consumo de los alimentos?	X		X		X		
15	¿En el programa Qali Warma te responden oportunamente ante cualquier inconformidad o reclamos de los estudiantes?	X		X		X		
16	¿Los productos que ofrece el programa Qali Warma producen satisfacción?	X		X		X		
17	¿El programa Qali Warma satisface la demanda de los estudiantes?	X		X		X		
18	¿El programa proporciona productos de calidad a los estudiantes?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Dr. Larroche Cueto Benito Armando DNI: 10518780

Especialidad del validador: Administrador

11 de enero del 2023

[1]Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Larroche Cueto B

Firma del Experto Informante.

UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad							
1	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma cumple con lo que ofrece?	X		X		X		
2	¿El personal del programa Qali Warma muestra su interés para resolver problemas que tienen los estudiantes?	X		X		X		
3	¿El programa Qali Warma al dar el servicio es adecuado?	X		X		X		
4	¿En el programa Qali Warma cumple con el tiempo que indican al recepcionar los productos?	X		X		X		
5	¿El personal responsable del programa Qali Warma comete errores al entregar los alimentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad							
6	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma genera confianza?	X		X		X		
7	¿Los productos que nos ofrece el programa son aptos para el consumo de los estudiantes?	X		X		X		
8	¿Los responsables de la entrega del servicio del programa están preparados para absolver cualquier duda des estudiante?	X		X		X		
9	¿Los encargados de la entrega de servicio del programa son amables?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Tangibilidad							
10	¿Las condiciones del almacenamiento y entrega del servicio (productos) en la IIEE SAYHUITE son adecuados?	X		X		X		
11	¿El personal responsable de la prestación del servicio del programa cuenta con los equipos adecuados de manipulación?	X		X		X		
12	¿El personal responsable de la prestación del servicio del programa practica el habito de limpieza e higiene personal?	X		X		X		
13	¿Los materiales infograficos para la adecuada prestación del servicio alimentario del programa Qali Warma son atractivos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: capacidad de respuesta							
14	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma atiende de manera personalizada?	X		X		X		
15	¿El programa Qali Warma se adapta a los horarios de atención de acuerdo a la disposición de los estudiantes?	X		X		X		
16	¿El personal del programa ofrece una atención personalizada a los estudiantes?	X		X		X		
17	¿El responsable del programa manifiesta su preocupación por los estudiantes?	X		X		X		
	¿Los responsables del programa son comprensibles con las necesidades que tienen los estudiantes?	X		X		X		
18	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma atiende de manera personalizada?	X		X		X		
19	¿El programa Qali Warma se adapta a los horarios de atención de acuerdo a la disposición de los estudiantes?	X		X		X		
20	¿El personal del programa ofrece una atención personalizada a los estudiantes?	X		X		X		
21	¿El responsable del programa manifiesta su preocupación por los estudiantes?	X		X		X		
22	¿Los responsables del programa son comprensibles con las necesidades que tienen los estudiantes?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Dr. LINARES SANCHEZ GUILLERMO GILBERTO DNI: 06814198

Especialidad del validador: INGENIERO ADMINISTRATIVO

11 de mayo del 2022

[1]Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: experiencias con el servicio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los servicios que brinda el programa Qali Warma atienden las necesidades del estudiante?	X		X		X		
2	¿Se brinda información oportuna y clara sobre los servicios que ofrece el programa Qali Warma?	X		X		X		
3	¿El personal del programa Qali Warma responde a sus inquietudes de manera satisfactoria?	X		X		X		
4	¿El programa Qali Warma satisface las necesidades de los estudiantes?	X		X		X		
5	¿Los beneficiarios presentan dificultades para acceder al programa Qali Warma?	X		X		X		
6	¿Los responsables son empáticos y cumplen lo ofrecido por el programa?	X		X		X		
7	¿Los responsables toman en cuenta las preferencias de los beneficiarios para brindad los servicios del programa (sabor, olor, color)?	X		X		X		
8	¿Los estudiantes expresan sentirse a gusto con los servicios del programa Qali Warma?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO							
9	¿El servicio que brinda el programa Qali Warma cubre las expectativas de los estudiantes?	X		X		X		
10	¿Los responsables siempre muestras disposición para brindar sus servicios a los requerimientos de los estudiantes?	X		X		X		
11	¿El personal cumple con sus funciones para dar un servicio eficiente?	X		X		X		
12	¿Los productos que ofrecen el programa tienen atributos tienen que agradar a los estudiantes?	X		X		X		
13	¿El personal ayuda a resolver dificultades y previstas?	X		X		X		
14	¿Recomendaría a otros usuarios el consumo de los alimentos?	X		X		X		
15	¿En el programa Qali Warma te responden oportunamente ante cualquier inconformidad o reclamos de los estudiantes?	X		X		X		
16	¿Los productos que ofrece el programa Qali Warma producen satisfacción?	X		X		X		
17	¿El programa Qali Warma satisface la demanda de los estudiantes?	X		X		X		
18	¿El programa proporciona productos de calidad a los estudiantes?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Dr. LINARES SANCHEZ GUILLERMO GILBERTO **DNI:** 06814198

Especialidad del validador: INGENIERO ADMINISTRATIVO

[1]**Pertinencia**:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad**: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de octubre del 2023

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad							
1	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma cumple con lo que ofrece?	X		X		X		
2	¿El personal del programa Qali Warma muestra su interés para resolver problemas que tienen los estudiantes?	X		X		X		
3	¿El programa Qali Warma al dar el servicio es adecuado?	X		X		X		
4	¿En el programa Qali Warma cumple con el tiempo que indican al recepcionar los productos?	X		X		X		
5	¿El personal responsable del programa Qali Warma comete errores al entregar los alimentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad							
6	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma genera confianza?	X		X		X		
7	¿Los productos que nos ofrece el programa son aptos para el consumo de los estudiantes?	X		X		X		
8	¿Los responsables de la entrega del servicio del programa están preparados para absolver cualquier duda des estudiante?	X		X		X		
9	¿Los encargados de la entrega de servicio del programa son amables?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Tangibilidad							
10	¿Las condiciones del almacenamiento y entrega del servicio (productos) en la IIEE SAYHUITE son adecuados?	X		X		X		
11	¿El personal responsable de la prestación del servicio del programa cuenta con los equipos adecuados de manipulación?	X		X		X		
12	¿El personal responsable de la prestación del servicio del programa practica el habito de limpieza e higiene personal?	X		X		X		
13	¿Los materiales infograficos para la adecuada prestación del servicio alimentario del programa Qali Warma son atractivos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: capacidad de respuesta							
14	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma atiende de manera personalizada?	X		X		X		
15	¿El programa Qali Warma se adapta a los horarios de atención de acuerdo a la disposición de los estudiantes?	X		X		X		
16	¿El personal del programa ofrece una atención personalizada a los estudiantes?	X		X		X		
17	¿El responsable del programa manifiesta su preocupación por los estudiantes?	X		X		X		
	¿Los responsables del programa son comprensibles con las necesidades que tienen los estudiantes?	X		X		X		
18	¿El servicio brindado por el programa Qali Warma atiende de manera personalizada?	X		X		X		
19	¿El programa Qali Warma se adapta a los horarios de atención de acuerdo a la disposición de los estudiantes?	X		X		X		
20	¿El personal del programa ofrece una atención personalizada a los estudiantes?	X		X		X		
21	¿El responsable del programa manifiesta su preocupación por los estudiantes?	X		X		X		
22	¿Los responsables del programa son comprensibles con las necesidades que tienen los estudiantes?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Dr. Trujillo Hinojosa Cesar **DNI:** 10336856

Especialidad del validador: Licenciado en administración

[1]Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específico del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...11...de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: experiencias con el servicio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los servicios que brinda el programa Qali Warma atienden las necesidades del estudiante?	X		X		X		
2	¿Se brinda información oportuna y clara sobre los servicios que ofrece el programa Qali Warma?	X		X		X		
3	¿El personal del programa Qali Warma responde a sus inquietudes de manera satisfactoria?	X		X		X		
4	¿El programa Qali Warma satisface las necesidades de los estudiantes?	X		X		X		
5	¿Los beneficiarios presentan dificultades para acceder al programa Qali Warma?	X		X		X		
6	¿Los responsables son empáticos y cumplen lo ofrecido por el programa?	X		X		X		
7	¿Los responsables toman en cuenta las preferencias de los beneficiarios para brindad los servicios del programa (sabor, olor, color)?	X		X		X		
8	¿Los estudiantes expresan sentirse a gusto con los servicios del programa Qali Warma?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO							
9	¿El servicio que brinda el programa Qali Warma cubre las expectativas de los estudiantes?	X		X		X		
10	¿Los responsables siempre muestras disposición para brindar sus servicios a los requerimientos de los estudiantes?	X		X		X		
11	¿El personal cumple con sus funciones para dar un servicio eficiente?	X		X		X		
12	¿Los productos que ofrecen el programa tienen atributos tienen que agradar a los estudiantes?	X		X		X		
13	¿El personal ayuda a resolver dificultades y previstas?	X		X		X		
14	¿Recomendaría a otros usuarios el consumo de los alimentos?	X		X		X		
15	¿En el programa Qali Warma te responden oportunamente ante cualquier inconformidad o reclamos de los estudiantes?	X		X		X		
16	¿Los productos que ofrece el programa Qali Warma producen satisfacción?	X		X		X		
17	¿El programa Qali Warma satisface la demanda de los estudiantes?	X		X		X		
18	¿El programa proporciona productos de calidad a los estudiantes?	X		X		X		

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Dr. Trujillo Hinojosa Cesar **DNI:** 10336856

Especialidad del validador: Licenciado en administración

11 de setiembre del 2023

Firma del Experto Informante.

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADĈMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÒN PÚBLICA

AUTOR:

Huillca Gallo, Marizol (orcid.org/0000-0001-5515-4953)

ASESORA:

Mtr. Ames Coca, Martha Alicia (orcid.org/0000-0002-3164-8032)

COASESORA:

Mtr. Gonzales Moncada Teresa Marianella (orcid.org/0000-0002-8516-2193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2023

I. INTRODUCCIÓN

La problemática desde un enfoque globalizado se caracteriza por un orden de jerarquías que atiende las necesidades del ser humano, entre los cuales la supervivencia está enmarcada por la batalla contra el hambre. La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2022), señala que en la actualidad existe un promedio de 828 millones de personas que padecen hambre, esto debido al brote de la pandemia covid-2019, de modo que del periodo 2020 al 2021 se registró un crecimiento de 46 millones. De los cuales 425 millones de personas están en Asía, seguido de 278 millones en África, 57 millones en Latinoamérica y el Caribe, 3 millones en Oceanía y no existe registro a América del norte y Europa.

En américa de sur la calidad de servicio de los gobiernos, distan mucho del respeto a los derechos universales, tal como señala en el artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, el cual contempla una alimentación de calidad, vivienda servicios de salud, agua y vestido entre otros (Asamblea General De Las Naciones Unidas, 1948).

Priorizar la problemática alimentaria de acuerdo a las estadísticas actuales que dan a conocer existencia de satisfacer el hambre en la población en el que se precisa que el 15.1%, equivalente a 65.6 millones de individuos con debilidad alimentaria de nivel fuerte y un 40.9% que representa a 177.7 millones de personas padecen de una prevalencia moderada en seguridad alimentaria (FAO et al., 2022).

La población se siente insatisfecha porque en Caribe y América Latina, de cada tres pobladores uno no cuenta con acceso alimentación nutritiva suficiente por escases en sus ingresos económicos y otros factores sociales. Existiendo un predominio en Venezuela de 9,1 millones, seguido de México 9 millones y Haití con 5,4 millones. Mientras, Guatemala con 2,8 millones, Colombia 2.7 millones, Perú 2,2millones, Bolivia 1.8 millones y Argentina 9,7 millones; han iniciado con planteamiento de políticas de estado, a través de programas alimentarios de calidad para las personas más vulnerables y además apuntan por el segundo objetivo sostenible de poner fin al hambre (FAO et al. 2020)

En el Perú, los ciudadanos también muestran su insatisfacción debido a que existe más de 2.2 millones de personas que representa el 6.7% que no tienen acceso a la alimentación y que además se encuentran en pobreza extrema. Sin embargo, los gobiernos de las últimas décadas han puesto su esfuerzo a través de diversas políticas, con el fin de reducir esta brecha que afecta a nuestra sociedad. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022)

En ese mismo escenario, se ha identificado geográficamente niveles más altos de insatisfacción en las zonas rurales con 39.7% y el urbano con 22.3%, los cuales están concentrados más en la sierra, seguido por la selva y la costa. Además, cabe señalar que, en el 2021, el 25,9% de la población consecuencia de COVID-19 ha sido afectada por la pobreza esto debido al estancamiento de las diversas actividades económicas. Por otro lado, la población más golpeada y afectada fueron los niños y adolescentes con el 35.7% que comprende entre las edades de 0 a 17 años. Asimismo, el 56,5% de los hogares considerados pobres lograron acceder a ciertos beneficios de apoyo social como por ejemplo el vaso de leche, comedor popular y el 47.1% pertenecen al programa Qali Warma.(INIE, 2022)

Entonces teniendo estos datos estadísticos, se verifica que la población de la niñez y la adolescencia son quienes están en la etapa escolar y tienen el derecho de recibir servicios de calidad, sin embargo, son quienes más sufren en cubrir el sustento alimentario, vestimenta, infraestructura para su hogar, educación y salud. Es por ello, que el gobierno ha creado diversos programas para poder contrarrestar estas brechas que afectan a nuestra sociedad garantizando la calidad de los servicios. Siendo uno de ellos el programa Qali Warma, que está enfocado a brindar un servicio de calidad en el aspecto alimentario que impacte en los niveles nutricionales de infantes y jóvenes adolescentes tanto del nivel de educación inicial, primario y además secundario.

Por otro lado, este programa también tiene el fin de fomentar una cultura alimentaria, generando hábitos en selección de productos nutritivos que

mejoren la condiciones de existencia de los ciudadanos.(Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021)

Cabe reconocer que, “el programa social atiende a un promedio 4 millones 243,509 niños y adolescentes de más de 64,000 colegios en todo el territorio nacional, quienes tienen asegurada un servicio de calidad en la alimentación hasta el último día del año escolar” (El Peruano, 2022). Y, Apurímac una de la regiones del sur, durante el periodo 2022, ha logrado alcanzar un promedio de 35,223 escolares que reciben desayunos, 48,815 que reciben desayuno más almuerzo; y 438 alumnos desayuno, almuerzo y cena (MIDIS, 2022).

De tal forma que dichos servicios deben garantizar la calidad requerida y desde ese punto de vista podrá satisfacer su consumo a los beneficiarios. Razón por la cual, existen comités, juntas de padres de familias, responsables del programa, la plana docente para poder realizar el seguimiento, supervisión sobre el servicio alimentario destinado los estudiantes, con la finalidad que alcancen los estándares de calidad esperados por el programa.

Considerando estos aspectos, es necesario averiguar respecto a la calidad y la satisfacción de los productos alimentarios proporcionados en el programa Qali Warma. Cuyas evidencias proporcionará información valiosa que permita garantizar el servicio alimentario a la población escolar de la institución en estudio.

Por ello, en la investigación se propone como problema general: ¿Cuál es relación entre calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

Los problemas específicos son:

¿Cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022?

Desde el enfoque teórico se justifica el presente estudio, se fundamenta en las teoría científica, clasista y Neoclasista de la administración pública, por que el personal del programa qali warma debe basarse en la perfección para brisar satisfacción al consumidor, mediante la entrega de servicios, por otra parte de acuerdo a las políticas de estado del acuerdo nacional; se establece “Promoción de la seguridad alimentaria y nutrición”, donde consiente el paso del ciudadano a una víveres aptos y con buenas características, de esta manera asegurar la existencia enérgica y salubre. asimismo aporta los conocimientos que se logró obtener como resultado la relación en el servicio de calidad y satisfacción de beneficiarios, contando con las propuestas teóricas y conceptuales de autores expertos en la temática, el cual servirá con referencia para futuras investigaciones especialmente en los programas del estado, de manera que se aumente al caudal del conocimiento, facilitando la preparación de las herramientas que admitan la recolección de fuentes informativas veraces sostenidas científicamente.

Asimismo, el estudio sostiene una justificación con enfoque en la práctica por que los resultados, otorga información con el fin de fortalecer y mejorar el servicio con niveles de calidad que influyan en la satisfacción al programa Qali Warma, de tal manera que el servicio sea de garantía para los

beneficiarios en el escolar. Del mismo modo, se justifica metodológicamente, debido que la técnica e instrumento serán de utilidad en la aplicación de futuras investigaciones que estén relacionados tanto con la calidad y la satisfacción en otro tipo de organizaciones, tomando en cuenta que las herramientas aplicadas contarán con la validación de expertos, otorgando confiabilidad al estudio.

Y por último se justifica socialmente, cuando los resultados que se obtiene de una investigación beneficia a todos los usuarios del programa de apoyo, por ello que la importancia de esta investigación es significativa para perfeccionar la capacidad acerca de la percepción de las expectativas de los beneficiarios relacionadas con la calidad del programa alimentario del que son beneficiarios, en que se busca afianzar la confianza de ambas partes y disposición a mejorar las condiciones alimentarias hacia los estudiantes.

La investigación tuvo como propósito general: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022. Los objetivos específicos son:

Determinar la relación entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Determinar la relación de la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Determinar la relación entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Determinar la relación entre empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Asimismo, se formuló la hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022. También se agrega las hipótesis específicas:

Existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Existe una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022

Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Frente a la problemática en relación a calidad a la satisfacción y la calidad de servicio, resaltando de manera especial en la percepción de beneficiarios en el programa social, las tareas de indagación desarrollados en el ámbito nacional, sugieren:

Gutarra (2021), en su estudio en “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”, obtuvo como propósito comprobar la relación de sus variables. Para ello se recurrió al estudio básica, correlacional, constituido con una población de 1591 usuarios, se tomó una muestra 345 sujetos a los cuales se aplicó el instrumento de recojo de información, obteniendo que más del 39.4% señalaron que a veces es de buena la calidad el servicio recibido. Y sobre la satisfacción en un 43.5% se encuentran altamente satisfechos, por lo que concluye que calidad y satisfacción muestran una correlación positiva fuerte (rs= 0.851), lo cual implica que cuando se da servicios de buena calidad, los beneficiarios estarán más satisfechos.

De mismo modo, Pampa (2020), en su estudio ejecutado en Huaraz, “Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020”, la intención fue establecer el vínculo entre la particularidad de estudio, utilizado de corte no experimental, descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo, de 53 Instituciones Educativas como muestra, de los cuales se lograron obtener datos a través de la encuesta – cuestionario, los resultados reflejan que la calidad es calificada en un 52,5% como regular y la satisfacción 50.8%, de modo que concluyó que la calidad y satisfacción se relacionan significativamente de manera directa siendo está fuerte (0,876).

Asimismo, Tamara (2019), en su búsqueda “Aceptación del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los beneficiarios de la institución educativa pública N° 20528 Virgen del Carmen, Barranca – Lima 2018”, de nivel correlacional, observacional, transversal, desarrollado en evaluar el predominio entre la conducta de la

aceptación y la satisfacción, contando así con una población de 132 escolares, el cuestionario fue el instrumento para lograr obtener resultados donde el 41.7% de los escolares mostraban su aceptación total a los alimentos y servicios, solo el 37.9% manifestaban su satisfacción. Ultimando que la aceptación del programa influye en la satisfacción esto teniendo en cuenta Chi2 (p=0,001; <0.05).

En esa misma línea, Ortiz (2021), indagó en Chincha sobre "Calidad del servicio del programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N° 22233 de Chincha". Habiendo sido el motivo fundamental explicar la relación entre calidad y satisfacción, para lo cual se empleó un enfoque cuantitativo, diseño correlacional, nivel descriptivo, para el desarrollo del estudio fueron 78 colaboradores. De los cuales se lograron resultados donde en su gran mayoría creen percibir la calidad. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción el estudiante siente su conformidad. En conclusión, la calidad y satisfacción mostraron una relación significativa positiva de nivel fuerte (r2=0,891).

Vargaya y Vargaya (2021), en su averiguación sustenta, "Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021". Para lo cual, determinó el vínculo entre las variables, y recurrió a la investigación básica, cuantitativa, correlacional, no experimental-transversal, los sujetos agrupaban en un total de 110 madres de familia, siendo el resultado donde el 53.6% se sienten satisfechos y el 44.5% perciben una calidad regular, de manera que concluyó que la satisfacción y calidad muestran una correlación significativa alta y positiva.

Adicionalmente, Machaca (2018) en su pesquisa llevada a cabo en la ciudad de Ica, "Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018; es comprobar la calidad del servicio ofrecido por el programa exista conexión, y un nivel de satisfactoria en la población; para ello empleó un estudio no experimental de tipo correlacional y de enfoque cuantitativo; logrando como conclusión, el programa ofrece un servicio de

buena calidad, y obteniendo un grado de complacencia en comisión de Alimentación Escolar existe similitud positiva, si la satisfacción en los CAEs agranda o reduce, será por la calidad de servicio brindada por el PNAEQW. Muestra un Rho Spearman de r = 0,685.

El estudios internacional de Vujić et al. (2019), "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la industria hotelería en Servis". La intención fue medir la relación establecida a largo plazo el nivel de complacencia es acorde al atributo de servicio. Para lo que, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, instrumentos aplicados a 87 individuos, del cual alcanza a concluir, que la mejor calidad de servicio genera mayor satisfacción.

Niño et al. (2019), realiza la investigación "Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia". Estudio diseñado de corte transversal, el trabajo corresponde al número de alumnos matriculados la institución del sector del estado, quienes son beneficiarios programa social en Bucaramanga en 2017 (N= 31.230). Se determinó la cantidad de colaboradores de un total de 401 usuarios, prevaleciendo la satisfacción desde percepción en 50%, con una confianza de nivel alto con 95%. Donde logra concluir que el programa social dio la prioridad a las necesidades del estúdiate.

Patrón (2021), investiga que la "Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes". Investigación con corte descriptivo-no experimental, de enfoque trasversal, para la ejecución en la investigación se aplica la herramienta a 280 estudiantes, teniendo como respuesta que los estudiantes perciben un servicio de buena calidad, con una calificación baja de capacidad de respuesta (3.48), y la seguridad del servicio (3.98), de lo que se concluye que los responsables inspiren seguridad, capacidad de después en cuanto a la importación del servicio para poder generan confianza.

Igualmente, Bungatang & Reynel (2021), en su análisis de "El efecto de los elementos de calidad del servicio en la satisfacción del cliente". Tiene la

intención principal determinar y estudiar la influencia de calidad y su garantía de satisfacción en el consumidor, recurriendo a un estudio descriptivo correlacional, cuantitativo, con una muestra integrada por 100 sujetos. De modo que permitió llegar al término, que la calidad de servicio influye notablemente con la complacencia.

Además, Zhon y Cheol (2020), en la averiguación “Qué impulse la satisfacción, la lealtad y la felicidad del cliente en los restaurants de comida rápida en china? Precio percibido, calidad del servicio, calidad de los alimentos, calidad del entorno físico y el papel moderador del género”. El fin principal fue indagar las causas que intervienen en la satisfacción, lealtad, felicidad. Por lo cual verificó que la calidad y precio influyen de manera moderada en la satisfacción el cual conduce a la felicidad del cliente.

Pradeep et al. (2020), el estudio se formaliza bajo sustento “El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en las empresas de fitness”. El fin fundamental en la pesquisa fue estudiar la percepción y sus factores en la percepción en los consumidores acerca del servicio de calidad y su satisfacción y retención del consumidor. Por lo que el estudio fue enfoque mixto, nivel correlacional descriptivo; los sujetos integraron un total de 186, es del cual se recogieron los datos y se logró la conclusión donde la calidad y satisfacción obtuvieron puntajes altos que además estas variables se correlacionan positivamente.

Así también, Diputra y Yasa (2021), en la exploración tangibilizada “La influencia de la calidad del productos, la imagen de marca, la confianza en la marca en la satisfacción y lealtad del cliente”. La finalidad de la investigación fue el de examinar y explicar el efecto de la característica del producto, la representación de la marca, la confianza en la marca sobre la satisfacción del cliente y la lealtad. Estudio bajo el enfoque cuantitativo, correlacional; donde la población está comprendida de 185 sujetos, los cuales fueron encuestados. Concluyendo que la aptitud es un elemento principal hacia el aumento el agrado del cliente y que este conlleve a la lealtad en su decisión de un bien o servicio.

Las teorías que sostiene la calidad, tienen base en el fundamento desde darle un valor agregado a un servicio o producto, considerando el impacto dentro del programa de manera que busca alcanzar la eficiencia, mejorado de manera continua a través de un control en todos sus procesos y además haciendo el uso racional de sus recursos con el fin de incrementar el desempeño y el rendimiento. Es desde este punto de vista la calidad, ha sido perfeccionada desde el renacimiento, hasta el empleo de la sistematización y estandarización en la actualidad, con el único propósito lograr servicio o productos que aseguren o garanticen su consumo.

- Teoría de Edwards Deming, quien indica que, para poder crear un servicio o producto, es importante concentrarse en las necesidades futuras de las clientelas, lo cual permitirá hacer un diseño y a la vez ser tangibles, de modo que esto conlleve a que los usuarios estén conformes con lo que reciben. La calidad recobra una necesidad de planificación, elaboración, verificación y actuación. (Chacón y Rugel, 2018).
- Teoría de Juran, esta teoría le da importancia a tres aspectos que son considerados como una trilogía que están interconectados de manera que está referido a la organización, vigilancia y el progreso de cualidades de los servicios o productos. (Chacón y Rugel, 2018).
- Por ello que identificar un mercado con las necesidades, el logro de las características del servicio que se quiere alcanzar, las expectativas que se quieren cumplir, deben guardar relación con los objetivos de la calidad que se ofrecen, por lo que se requiere comparar y así diferenciar, de manera que se establecen metas con el fin de mejorar constantemente, siendo el eje principal la planificación al logro de metas, partiendo siempre de un registro de resultados. (Chacón y Rugel, 2018).
- Teoría de la calidad total, un enfoque que inicio en los años 60, el cual se centró en el mejoramiento permanente del servicio o producto, asimismo, el enfocarse en evaluar la calidad, de manera que la ilustración de la organización tenía que adaptarse al contexto, para ello el liderazgo juega un papel fundamental. (Chacón y Rugel, 2018).

En ese sentido, se conceptualiza la calidad como el desempeño de un servicio frente al cumplido de las expectativas que un consumidor esperaba (Katelo et al., 2021). Por otro lado, Ganga et al. (2019) demuestra que la calidad está referida a la eficiencia y el buen servicio que ofrece una organización. Por ello que, el programa social de alimentación posee el rol principal de hacer llegar el servicio de manera eficiente a los estudiantes, ofreciendo un buen servicio en cuanto a las porciones alimentarias que ayuden en su nutrición y ellos puedan desempeñarse exitosamente en sus labores escolares.

De acuerdo a Parasuraman et al. (1985), El consumidor hacer el juicio general de la calidad de un servicio al cual se le puede calificar como excelente o superior, esto teniendo en cuenta las expectativas que ellos tenían y la percepción al resultado del servicio ofrecido.

Bungatang y Reynel (2021), indican que la calidad está referido a las expectativas que se tienen sobre el servicio y a su percepción del mismo. En esa línea, Parasuraman et al. (1994) establecen cinco dimensiones que permiten medir la calidad y estos son la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, atención y tangibilidad. Por ende, toda persona al recibir un servicio tiene la percepción acorde con sus expectativas, generando evaluación de la calidad. Por otro lado, la satisfacción, de acuerdo a Flores y Villegas (2019), está referida la conformidad que le da un usuario respecto al servicio que recibe el cual puede generar felicidad, con su adquisición y su valor.

Además, Kotler y Keller (2012) sostienen que la satisfacción es una mezcla de emociones de delectación o contrariedad que crea un sujeto como deducción de confrontar la apreciación que se percibe en el empleo de un servicios frente a las expectativas que se poseían.

Bustamante et al. (2019) argumentan que la calidad tiene que ver con el cumplimiento de las especificaciones que tiene un servicio o producto, siendo necesario su evaluación en su totalidad ya que este constituye de atributos, cualidades o características que están acorde las necesidades y las expectativas que conlleva la satisfacción del consumidor. Según MIDIS

(2021), la calidad es el Categoría en el que una mezcla de propiedades propios del producto, que cumple con los necesidades encaminados a satisfacer las escaseces de servicios a las/los usuarias/os; y el impacto de lo esperado y no esperado sobre las partes interesadas.

Adicionalmente, ISO 9000 (2015) define qué calidad es el categoría en el conjunto de particularidades congénitas dando cumplimiento a los objetos y los requisitos, de manera que pueden ser calificados como pobre, buena o excelente" (numeral. 3.6.2), entonces considerando al servicio alimentario que brinda el programa Qali Warma, existe muchas características inherentes a los productos que entregan a los estudiantes del nivel escolar, son ellos quien determina si estos servicios que bien desde el estado tiene una calidad pobre, buena o excelente.

La guía para poder calcular la calidad, están sujetas en la mayoría de las investigaciones el modelo Parasuraman et al. (1988) al cual denominaron como modelo de gaps o brechas que comprendía de cinco dimensiones y 22 indicadores bien determinadas. Además, el modelo es denominada como el modelo SERVIQUAL, con el propósito describir el producto o servicio (calidad) que está en diferencia entre diferencia entre las percepciones y las expectativas reales.

La calidad del programa Qali Warma, esta dimensionado de acuerdo al modelo SERVIQUAL, el cual es sostenida por Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes dimensionaron la calidad en cinco componentes y considerándolo como una herramienta multidimensional debido a la validez y confiabilidad que tiene, lo que hace que sea aceptado y utilizada en el cálculo de la calidad especialmente en organizaciones que ofrecen servicios. Es importante detallar que este modelo dispone de elementos que permitió evaluar la calidad, en base a las expectativas de los estudiantes del programa social, luego, la percepción sobre el servicio que reciben.

Por tanto, es importante describir las dimensiones:

Fiabilidad, que tiene que ver con el cumplimiento de lo que ofrece el programa, con el interés que tiene para la resolución de problemas, con la

realización adecuada con el servicio en una primera vez, cumplimiento según el tiempo indicado, muestra capacidad de no cometer errores. (Parasuraman et al.,1988)

Seguridad, que esta instituida por la actitud de confianza del encargado del programa, los estudiantes se sienten seguros, la amabilidad del encargado del programa y que el encargo cuente con los conocimientos requeridos. (Parasuraman et al., 1988)

Tangibilidad, comprende los equipos que se maneja en el programa, las instalaciones adecuadas, encargados donde tengan una apariencia pulcra y asimismo que sus elementos materiales sean atractivos. (Parasuraman et al., 1988)

Capacidad de respuesta, percibe a la comunicación de la culminación de una alimentación de calidad, al ofrecimiento rápido del programa por parte de los responsables, a la ayuda que brindan información y a la disponibilidad de los encargados. (Parasuraman et al., 1988)

Empatía, que consiste en que el encargado o responsable brinde una atención personalizada; al establecimiento de horarios de acuerdo la disposición de los usuarios, existe una preocupación por los estudiantes (usuarios), siendo comprensibles con las diversas necesidades que tiene los usuarios /estudiantes. (Parasuraman et al., 1988)

Con respecto a las teorías que sustentan satisfacción, los cuales se han ido perfeccionando en el tiempo, podemos destacar los más importantes como son:

La teoría de la contradicción positiva, según Ramírez y Almeida (2020) esta teoría consiste en una comparación entre el servicio que recibe y las expectativas que tiene al consumir, de modo que como respuesta existe tres posibilidades que se pondrán en juicio. Como la primera respuesta es la desconfirmación positiva que esta entendida como situación en la cual las percepciones están por encima de las expectativas. En segunda instancia o respuesta es la confirmación que concibe cuando la impresión que tiene con relación a un beneficio o servicio está acorde con las

expectativas. Y como ultima respuesta seria la desconfirmación negativa que consiste cuando la percepción que se tenía de un servicio brindado no está acorde a las expectativas.

En esa línea, en el programa de alimentación existen diversas áreas que están enfocadas en el bienestar del producto o servicio, considerando a los estudiantes la razón de ser de esta política de gobierno, ellos deben ser quienes muestren al menos una conformidad acerca del servicio que reciben y que mejor sería si la percepción esté, por encima de las expectativas que ellos esperaban.

Teoría de atributos, Ramírez y Almeida (2020) indican que esta teoría tiene que ver con el rendimiento de un servicio o producto, donde el consumidor final discrimina su percepción de acuerdo a la experiencia que da respuesta emotiva o sentimental. Pero esta tiene que ver también con la información que lleva dicho servicio o producto. Es entonces, el programa Qali Warma, ofrece el servicio alimentario a los niños y adolescentes, quienes colocan en juicio el valor en su alimentación, de manera que el rendimiento que perciben concuerda con los atributos del servicio, lo cual conlleva a una satisfacción o en caso contrario sería una insatisfacción.

Desde ese punto de vista de Chacón y Rugel (2018) la satisfacción está comprendida al juicio del consumidor frente a la percepción sobre rendimiento del servicio o producto, a un corto plazo, el cual está relacionado con el estado de sentimental-cognitivo. En esa misma línea, Bustamante et al. (2019), sostiene que la satisfacción radica en experimentar sensaciones agradables o desagradables, de acuerdo a las expectativas que un consumidor tiene, en este caso son los estudiantes acerca que brida el programa alimentario Qali warma en los servicios, es por ello que la satisfacción se centra en la subjetividad, debido a que un beneficiario quiere recibir algo que contribuya en su beneficio.

Niño y Bautista et al. (2019) manifiestan que la satisfacción es comprobada por los sentidos y los sentimientos al experimentar el consumo de un servicio o producto. Es por ello que la satisfacción es algo subjetivo y su existencia depende de la percepción del usuario. Por ello, los estudiantes

que son beneficiarios del programa son quienes pueden dar una mejor evaluación acerca de los servicios que se ofrecen conllevando a la satisfacción o insatisfacción.

En ese sentido, se pude aclarar que la satisfacción está en relación de las expectativas que los estudiantes tengan acerca del programa, por ende, la manera de como perciban sobre los servicios que brindan el programa Qali Warma esta relaciona directamente con las expectativas que ellos tenían, es de allí su conformidad o disconformidad.

Asimismo, Gil (2022) afirma que la satisfacción “es el resultados de brindar los servicios y bienes que se adaptan o superan a sus carencias. Por tanto, las necesidades y expectativas son conocidas como calidad esperada” (p. 29). Por ende, es importante “analizar que los individuos consuman o su ahorro. Y también gestionar las quejas, que son procesos para poder atender y dar solución a ciertos problemas que puedan tener los beneficiarios con relación a la alimentación de calidad que brinda una organización, es de allí que se pueda mantener la satisfacción o insatisfacción. (López, 2020)

De esa misma manera Sánchez, (2019) argumenta que “una oferta de servicio tiene mayor impacto si es afín al deseo y necesidad del consumidor” (p.49). es por ello que los individuos al experimentar un servicio o bien le dan una valor sentimental, emocional, sensorial, cognitivo, etc. En esa misma línea, ISO 9000 (2015) indica que la satisfacción está referida a la percepción que el usuario tiene en base al nivel del cumplimiento de las expectativa. Además, agrega que las quejas puede ser un indicador determinante de la insatisfacción, pero su inexistencia de estos no quiere decir que hay una elevada satisfacción.

Pero, también la satisfacción está relacionada con el estado de ánimo que muestra un consumidor el cual se puede reflejar en el agrado y el sentimiento de complacencia al percibir un servicio o producto que esté acorde a sus expectativas o que cubra sus necesidades (Fernández, 2015).

La satisfacción es un momento de actitud que elige gusto y satisfacción por la ejecución completa de las necesidades y expectativas creadas. Entonces

para poder lograr la satisfacción de los usuarios es importante conocer las necesidades y expectativas como una organización de manera integral y comprometer a todos los integrantes de modo que tengan la actitud en el logro de la visión del programa y así mostrar al usuario que ellos son la razón de ser del programa y por tanto deben recibir el mejor servicio. (Arenal, 2019)

Para que la satisfacción está en relación a las experiencias y expectativas de un servicio o bien. En ese sentido también, la satisfacción para que tenga mayor valoración positiva debe estar presto una organización para poder resolver duda, consultas, quejas, reclamaciones y conflictos que están por encima de las expectativas previas a sus o utilización. (López, 2020)

A juicio de López (2020) la satisfacción es las diferencias de las experiencias con las expectativas que el consumidor al usar o utilizar un bien o servicio. En caso que las expectativas superen a las experiencias entonces es seguro que se generará una insatisfacción. Por la es muy importante una organización tenga conocimientos sobre las necesidades, de modo que le permitirá dar un mejor enfoque al servicio que cree lanzar a un grupo de personas y así este tenga la aceptación positiva. Entonces considerando, dichas definiciones Fernández (2015) acerca una mejor definición al indicar que la satisfacción es resultado del valor percibido entre las diferencias de las expectativas, que esta entrelazado con confianza un servicio producto. Además, resolver una duda, consulta, queja, reclamación genera más satisfacción (López, 2020).

También, Kotler y Keller (2012), Refleja el juicio de la satisfacción de los estudiantes “se forma del interés observado de un producto en conexión con las expectativas. Si el estudiante se siente decepcionado, es porque el rendimiento es menor que las expectativas. Si estudiante está satisfecho, el rendimiento es igual a las expectativas. Si las supera, el usuario estará encantado”.

Teniendo en cuenta el referenciación respeto a la satisfacción este se dimensiona en dos componentes que son:

El valor percibido del servicio, que está referido a la medida del cumplimiento o superación de las expectativas que los beneficiarios tienen en relación a los productos que se brinda por la organización. Además, la percepción es un proceso sensorial que permite al ser humano reconocer, organizar, interpretar, seleccionar sus estímulos para poder dar una respuesta sea esta de satisfacción o insatisfacción, para ello también existe factores que pueden influir como el estado de ánimo, la necesidad y el tiempo de espera para vivir una experiencia (Kotler y Keller, 2012).

Expectativas del servicio, están sujetas las creencias, sentimientos y experiencia que tiene un beneficiario con relación a un servicio o producto (Kotler y Keller, 2012).

Para poder desarrollar el tema es importante tratar a cerca, del programa social Alimentario Qali Warma, nace dentro del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, ente que dispone el vínculo en dar cumplimiento con promocionar el desarrollo social, incluir y la equidad que son políticas nacionales, de manera que su competencia se basa fundamentalmente en desarrollar la sociedad, superar la necesidad y promocionar la inclusión e igualdad. Asimismo proteger a los ciudadanos en estado de riesgo, vulnerabilidad y abandono.(Congreso de la República, 2011).

Según MIDIS (2017), el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, ofrece una prestación del servicio de calidad, con una alimentación certificada que brinda a los infantes y adolescentes en etapa escolar de los colegios del estado, favoreciendo a mejorar su concentración en clases y persistencia en clases; y originando mejoras prácticas de alimentación. Asimismo, en cada colegio público beneficiada está integrada por representantes que están involucrados en la prestación del servicio alimentario, conformado por el director del colegio un docente de aula y tres padres de familia. Quienes están delegados de contrastar la cualidad de los alimentos que se les ofrece a los alumnos, también coordinaran la repartición de los productos a los apoderados de los usuarios.

De acuerdo al Programa de Alimentación Escolar Qali Warma (2018), establece instrucciones en obediencia de la Ley N° 28044, Ley General de

Educación, el estudiante requiere disfrutar de una alimentación de calidad en la periodo educativo, el programa social de alimentación se caracteriza bajo una guía de cogestión por medio de los representantes del comité de compra en enebro territorio, representantes del comités de alimentación escolar de todas los colegios, los integrantes son actores de la institución educativa, la sociedad civil, la colectividad educativa y gobiernos locales, es así que se da el cumplimiento a los objetivos.

La Prestación del servicio alimentario en situación de emergencia sanitaria se cumple a través de cuatro fases, habiendo como período la admisión de alimentos, en el cual los productos son recepcionados por parte de la comisión de alimentación escolar, conforme al nivel de necesidad y modalidad que concierne por parte del proveedor, la comisión está encargado de cotejar la cuantía de productos conforme detalla el acta de entrega y recepción. La segunda fase, almacenamiento de productos, situando todos los productos recepcionados en ambientes de uso exclusivo. Tercera fase de la distribución de productos a padres de los usuarios para su elaboración y consumo en los hogares. Y por último clasificación de los residuos sólidos, que se ocasionan durante la prestación de una alimentación de calidad (PNAE Qali Warma, 2021).

Según la Resolución de Dirección Ejecutiva Nº D000221-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, afirma que las declaraciones de insatisfacción o contrariedad reportadas por involucrados de la en la prestación con el servicio alimentario o personas externas que no sea beneficiarios, sobre los caracteres del servicio alimentario ofrecido por parte del PNAEQW y la administración de quienes integran el Comité de Alimentación Escolar en las IIEE.

La RDE N° D00264-2021-MIDIS-PNAEQW-DE, “menciona durante el proceso de la fiscalización y los alimentos liberados, que se evalúan los atributo y salubridad, lotes inscritos, ambiente exclusivo, desinfección y seguridad donde, que se verifica el cumplimiento en los documentos declarados con anticipación por el proveedor, una vez concluida la

inspección se otorga la conformidad de los alimentos, de esta manera procede a la distribución en las escuelas. (PNAE Qali Warma, 2021)

De acuerdo a la RDE Nº D000210-2021-MIDIS-PNAEQW, se efectúa la actualización de la cantidad de instituciones educativas atendidas por el programa Qali Warma, asimismo la actualización cuantitativa de estudiantes matriculados en la Institución educativa y registrados en el sistema SIAGIE, fijando el tiempo de atención alimentaria durante el año escolar a los beneficiarios. (PNAE Qali Warma, 2021)

Mediante la Resolución Ministerial N° 186-2022-MINEDU, durante el contexto de la covid-19, otorga la autonomía a los responsables que representan al servicio alimentario escolar, evaluar de forma responsable el retornar al preparado de servicios en el colegio nacional, o continuar en la entrega de los servicios crudos (productos) a padres de familias de los usuarios para el preparado hasta su consumo de los alimentos en el hogar, dando cumplimiento las condiciones de bioseguridad señaladas por el MINSA para la elaboración, conservación de alimentos y su consumo. (MINEDU, 2022). En tanto la gestión pública según Villoría (1996) es: examinar la autovaloración del sector público orientados a indagar la más alta calidad posible en el marco de la sabiduría administrativa y ajustar, por lo tanto, se precisa una política de habilidades que organicen un método de encargo de alta característica, con una competencia elevada para facilitar excelentes productos al público y otras partes afines.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En el desarrollo de la pesquisa se acudió al tipo básica.

Dado que Vicencio (2018) sostiene que este tipo para el desarrollo teórico busca generar conocimiento científico; los temas abordados aumenta el contenido científico. Entonces la búsqueda abordada calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes", incrementa al caudal del conocimiento.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio según el enfoque cuantitativo, fue no experimental de corte transeccional correlacional.

Al respecto, Ríos Ramírez (2017) sostiene que el diseño no experimental está referido a la no manipulación de ninguna de las variables, por lo contrario los fenómenos son observados en su estado natural. En cuanto a lo transeccional, consiste en la recolección de la data en un solo momento y un punto definido. Y considerando lo correlacional solo explica la relación entre las variables en estudio.

Además, es relevante mostrar que el trabajo tuvo un alcance correlacional porque ambos elementos estudiados e investigados, los mismos que fueron procesados estadísticamente con el propósito de conocer su nivel de relación. Como alega Buelvas y Rodríguez (2021) la encuesta está concerniente al conjunto de interrogaciones cerradas, es decir, donde previamente se han determinado las opciones de respuesta que puede elegir la persona encuestada.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

De acuerdo a Parasuraman et al. (1988) la calidad del servicio es el juicio general que hace el consumidor de un servicio al cual se le puede calificar como excelente o superior, esto teniendo en cuenta las expectativas que ellos tenían y la percepción al resultado del servicio ofrecido. Además ISO 9000 (2015) asevera se da el cumplimiento de los requisitos cuando el servicio es de calidad en el nivel de sus propias características, de modo que estos pueden ser calificados como pobre, buena o excelente".

- **Definición operacional:** Parasuraman et al. (1988) afirman que la calidad de servicio comprende de características o requisitos que se pueden percibir en los componentes como la confiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía lo que permitió medir la variable. Del cual se plantearon un conjunto de ítems en escala de Likert de cinco puntos, asimismo se contó con 22 indicadores que proporcionó una base de datos. Además, se determinó las variables en tres niveles que son: Malo, regular y bueno.
- **Indicadores:** Se expresan en el cumplimiento de lo que se ofrece, interés para resolver problemas, servicio adecuado, cumplimiento según el tiempo indicado, capacidad para no cometer errores, confianza hacia el encargado, sentimiento de seguridad, responsable con conocimiento requerido, amabilidad por parte del responsable, condiciones de la instalaciones, condiciones de los equipos, apariencia del responsable, materiales atractivos, comunicación sobre el fin del servicio, ofrecimiento rápido por parte del encargado, apoyo del parte del encargado, disponibilidad del encargado para absolver dudas, atención personalizada, horarios de atención de acuerdo a la disposición de los usuarios, tienen empleados que ofrecen atención personalizada, preocupación del encargado hacia los usuarios, comprensión sobre las carestías de los usuario.
- **Escala de medición:** ordinal

Variable 2: Satisfacción

Kotler y Keller (2012), acerca de una mejor definición al indicar que la satisfacción es la agrupación de impresiones de goce o desilusión que representa un individuo como resultado de confrontar el valor que se percibe en el uso de un producto (o resultado) frente a las expectativas que se había en el consumidor.

Asimismo, las expectativas son originadas a partir de hábitos de adquisición previa, lecciones de familiares y amistades, y la inquisición y ofrecimientos de las entidades y sus colaboradores.

- **Definición operacional:** La satisfacción se dimensiona en dos aspectos que a partir de ello permitió medir la variable y estos son: el valor percibido y expectativas sobre el servicio (Kotler y Keller 2012). De manera que desde allí se planteó un cuestionario que está estructurado en escala de Likert de cinco puntos, además se contó con 18 indicadores; del mismo modo, se categorizo en tres niveles: Baja, media y alta.
- **Indicadores:** Servicio dirigidas de acuerdo a las necesidades, información oportuna y clara, responsables o encargados preparados, percepción sobre el programa, fácil acceso al programa, responsable o encargado que genera confianza, Interés del responsable por las necesidades del usuario, recepción del servicio, servicio esperado, desempeño activo del personal, personal o encargados eficientes, Servicios muy agradables, apoyo por parte del personal, recomendación del servicio, capacidad de respuesta a los reclamos, satisfacción del servicio, atención del servicio.
- **Escala de medición:** ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Con base a Vicencio (2018) la cantidad de sujetos es la asociación de componentes de análisis, su propia designación permite explicar con precisión a los sujetos en el estudio”.

Los sujetos que integraron la investigación, que son alumnos matriculados en la institución educativa, estuvo conformada por **94** usuarios del programa Qali Warma, que son estudiantes de secundaria del colegio de Saywite, Abancay 2022.

3.3.2. Muestra

Como expresa Vicencio (2018) indica que Es la representación de la población o la categorizaciones poblacionales mediante la selección de sujetos o elementos representativo.

Tamaño y cálculo de la muestra

Se determinó la muestra en la presente indagación es a través del estadístico probabilística. Aleatorio simple.

Donde:

N = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = porcentaje de confianza 95% (nivel de confianza)

P = Variabilidad positiva

Q = Variabilidad negativa

E = porcentaje de error

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

Remplazando $$n = \frac{(0.5\times0.5)\times1.96^2\times94}{(0.05)^2\ (94-1)+(0.5\times0.5)\times1.96^2}$$

$$numero\ de\ muestra = 76\ beneficiarios$$

La muestra obtenida para la investigación estuvo conformada por **76** beneficiarios de secundaria que son beneficiarios del programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022.

3.3.3. Muestreo

Como plantea Ríos (2017) referente al muestreo el metodo para elegir las unidades o elementos que permitirán la muestra". Para ello, en el estudio sea diseñado un muestro probabilístico con un cálculo del aleatorio simple.

3.3.4. Unidad de análisis

Como señala Vicencio (2018) la unidad de estudio está conformado por cada uno de los sujetos o elementos que forman la prueba. Por ende, los estudiantes son considerados como la unidad de análisis, debido a que ellos son considerados como beneficiarios directos del programa Qali Warma.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Considerando la indagación elaborado, se operó la metodología de la aplicación de preguntas como herramienta del cuestionario. Como dice, Buelvas y Rodríguez (2021) la encuesta está concerniente a un "conjunto de interrogaciones cerradas, es decir, donde anticipadamente se han determinado las opciones de respuesta que puede elegir la persona encuestada; dichas preguntas pueden ser dicotómicas o de opción múltiple".

Por consiguiente, se presenta el alfa de cronbach de la variable calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos – Calidad de servicio

		N	%
Casos	Válido	76	100.0
	Excluido[a]	0	0.0
	Total	76	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	22

Además, de las variables de calidad del servicio se aprecia el resultado del alfa de Cronbach.

Resumen de procesamiento de casos – Satisfacción del servicio

		N	%
Casos	Válido	76	100.0
	Excluido[a]	0	0.0
	Total	76	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.946	19

3.5. Procedimientos

Para el estudio, teniendo en cuenta el proceso metodológico, inicialmente para poder lograr los resultados, se validó en una primera instancia el instrumento por tres expertos, pero para ello se realizó una encuesta piloto para verificar el grado de confiabilidad, luego se tuvo que tabulo la data en el Excel y se trató en el software de SSPS. Los cuales permitieron contrastar las respuestas tentativas y además permitió categorizar a nivel de variable y dimensiones para su interpretación propia.

3.6. Método de análisis de datos

Al requerir ordenar, sistematizar los datos y validar las supuestas, se acudió a la estadística descriptiva e inferencial.

De modo que el primer tipo de estadística consintió la representación los resultados en tablas y figuras a nivel de dimensiones y varias para su descripción. Y la segunda estadística permitió analizar la respuesta

tentativa planteada en el estudio, considerando la prueba estadística Rho de Spearman. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

Teniendo en cuenta que la ética en el mundo de la investigación, en el estudio se respetó la propiedad intelectual, haciendo al referenciación oportuna, según demanda los estilos APA y la normatividad de la universidad. Esto con el único fin de no incurrir en el plagio, esto se hizo en todas las tesis, artículos, páginas web, periódicos y revistas científicas.

IV. RESULTADOS

Los Resultados obtenidos según la estadística inferencial, son:

Tabla 01

Correlación entre calidad de servicio y satisfacción

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,677**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,677**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a la tabla 01, acorde al resultado el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 por lo que se rechaza la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis alterna, y se evidencia un coeficiente de 0.677**. Por ende, se asevera que existe una relación significativa alta entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción en los estudiantes.

Hipótesis general

H0= No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Tabla 02

Correlación entre confiabilidad y satisfacción

			Confiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,503**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,503**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la tabla 02, conforme al coeficiente de correlación de Spearman 0.00<0.05, admitiendo rechazar la Hipótesis nula y admitir la Hipótesis alterna, luego, evidencia un coeficiente de 0. 503**. Por ende, se logra mostrar que existe una relación significativa moderada entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Hipótesis especìfico 1

H0= No existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe una relación significativa entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Tabla 03

Correlación entre la seguridad y satisfacción

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,635**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,635**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Considerando la tabla 03, en que el coeficiente de correlación de Spearman brindó la informacion de 0.00<0.05, considenrando rechazar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis alterna, y además muestra un coeficiente de 0. 635**. Por ende, se refleja que existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022, en un grado alto.

Hipótesis específica 2

H0= No existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Tabla 04
Correlación entre tangibilidad y satisfacción

			Tangibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,795**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,795**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Teniendo la tabla 04, donde el coeficiente de correlación de Spearman proporcionó un resultado de 0.00<0,05, considere denegar la Hipótesis nula y admitir la Hipótesis alterna, también muestra un coeficiente de 0.795**. Por ende, refleja que existe una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022, en un grado alto.

Hipótesis especìfica 3

H0= No existe una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe una relación significativa entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Tabla 05
Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,601**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,601**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En base a la tabla 05, el coeficiente de correlación de Spearman logró alcanzar el resultado de 0,00<0,05, considerando denegar la Hipótesis nula y admitir la Hipótesis alterna, y un coeficiente de 0.601**, lo que implica anunciar el grado de correlación. Por ende, se logra reflejar que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022, de nivel alto.

Hipótesis especìfica 4

H0= No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

Tabla 06
Correlación entre la empatía y satisfacción

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,577**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	76	76
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,577**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	76	76

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según la tabla 06, donde el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado 0,00<0,05, de forma que aceptó denegar la Hipótesis nula y admitir la Hipótesis alterna, en el mismo contexto se observa un coeficiente de 0.577**. Por lo que, se expresa que existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022, en un grado moderado.

Hipótesis especìfica 5

H0= No existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

H1= Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay, 2022.

V. DISCUSIÓN

Los resultas obtenidos, existe una relación significativa alta (r=0.677) entre la Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. El cual se refleja en los resultados alcanzados mediante la prueba Rho de Spearman en un valor de sig. Bilateral 0,00<0,05, por ende, se deniega la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna. Se señala que ocasiona mayor satisfacción de usuarios por la existencia que hay una mayor calidad del servicio alimentario. Resultado que es similar a los reportado por Gutarra (2021) en su investigación "Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020", de carácter básica, correlacional, constituido por un conjunto de individuos de 1591, aplicando encuesta a 345 sujetos. Y concluye que la calidad y satisfacción exponen una correlación positiva fuerte (rs= 0.851), siendo que un servicio recibido de calidad, genera usuarios más satisfechos.

En la mismas línea, guarda coincidencia con Ortiz (2021), quien indagó en Chincha sobre, "Calidad del servicio del programa Qali Warma y nivel de satisfacción de los estudiantes del sexto grado de la Institución Educativa Primaria N°22233 de Chincha". Confirmando que la calidad y satisfacción muestran una relación significativa positiva de nivel fuerte (r2=0,891). Además, coincide Niño y Bautista et al. (2019), el su estudio "Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia" afirmando que la percepción de satisfacción es de nivel medio en los estudiantes quienes son usuarios del programa social. Resultados que se fundamentan en las bases científicas de Parasuraman et al, (1985), siendo la calidad del servicio, un determinante en la sensatez del consumidos para indicar la excelencia o predominio de un servicio. Así también, kotler et al, (2021), afirma la satisfacción como respuesta a las calificaciones de los consumidores al recibir el servicio para cubrir sus necesidades.

De acuerdo al primer objetivo específico, resultados que revelaron un coeficiente de correlación de Spearman es 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y r= 0.503**. Por ende, se afirma la coexistencia de correlación significativa modera entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Lo que implica que a mayor confiabilidad del servicio alimentario existe mayor satisfacción de los usuarios. Resultados que coinciden con Gutarra (2021), el estudio ejecutado en la ciudad de Lima, “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”, cuyas evidencias dieron a conocer que la fiabilidad del servicio que ofrece el programa Qali Warma, el 56.5% expresaron que a veces es fiable por las condiciones en que se da ese servicio, concluyendo que un alto estándar de una alimentación de calidad, generan experiencias de mayor satisfacción en los beneficiarios.

De la misma manera Niño et al. (2019), en su artículo académico “Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia" señala que el programa social prioriza las necesidades del estudiante expresando que tiene la confiabilidad del servicio. La confiabilidad es un requisito en la evaluación de la calidad, indispensable para cubrir las expectativas del usuario (Bustamante et al., 2019).

Respecto, al segundo objetivo específico, el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.635**. En consecuencia, se afirma la coexistencia de una correspondencia significativa alta entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria del programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Lo que implica que, a mayor seguridad, mayor satisfacción de quien recibe el servicio. Resultados que guardan similitud con Machaca (2018), en la pesquisa “Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018”; afirmo, los comités de alimentación escolar de Palpa se encuentran

satisfechos es un 60,0% basado en la seguridad de una alimentación que brinda el programa, categorizándolo en un nivel muy bueno, el cual se expresa en Rho Spearman de r=0,567 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05. De la misma manera Gutarra (2021), en su estudio en “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”, prescribe que un 47% de beneficiaros entrevistados, distingue que la seguridad ha ido mejorando de forma progresiva de acuerdo a las condiciones del servicio hacia los usuarios, que a veces es apreciable como bueno por los usuarios, pero aún prosigue habiendo cierta suspicacia en los beneficiarios por percedentes orientados al proceder del servicio.

Resultados que coinciden con Patrón (2021), en su investigación “Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes” obtiene como resultado de nivel medio de seguridad, lo que implica que el personal responsable no brinda información adecuada a los usuarios acerca del servicio educativa que se le brinda. Evidencias que son coherentes con Resolución Ministerial N° 186-2022-MINEDU, en razón que la seguridad del servicio alimentario es otorgada bajo la autonomía de la institución educativa para continuar con la provisión de alimentos crudos a los apoderados de los usuarios en su elaboración y consumo de los alimentos dentro del hogar, asegurando el cumplimiento de las condiciones de bioseguridad señaladas por MINSA para la cocción, conservación de alimentos hasta el consumo. (MINEDU, 2022).

Los resultados con referencia al tercer objetivo, el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y r=0.795**. En tanto, se afirma la coexistencia significativa alta entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Los tangibles con características como el tamaño del equipamiento, el color, el olor, empaque, el diseño del producto, el peso, son de la satisfacción del usuario. Resultados que guardan similitud con Pampa (2020), “Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020”

resultados que permitieron dar se cuenta la decisión que los componentes tangibles de la calidad en el programa, siendo el valor expresado Rho de Spearman a 0.670.

de la misma manera Gutarra (2021), en su estudio en “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”. Asevera que los tangibles se expresan su empatía desde la percepción de la satisfacción del beneficiario en un 42.3% de un total de 146 usuarios, donde identifica que, los componentes notorios en el servicio que brinda el programa, pocas veces cumplen con sus características, se relata que, acatan las perspectivas que ansían los estudiantes, pero en forma pequeña y pueda afectar al servicio que brinda el programa. Es decir, a mayor cumplimiento de las características en la implementación de los tangibles mejor percepción y satisfacción de los beneficiarios, puesto que, al aspecto de las infraestructura físicas, el módulo, el individuo involucrado en las áreas de almacenamiento y distribución de los alimentos, influyen para determinar la calidad de alimentación que reciben (Parasuraman et al.,1988).

Los resultados con referencia al cuarto objetivo, el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.601**. Por ende, se asevera la coexistencia de una correlación significativa alta entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. A mayor capacidad de respuesta, existe mayor satisfacción de los usuarios. Igualmente se logró los resultados con Machaca (2018), en su estudio “Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018” el coeficiente de determinación de r2=0,3215; determina que la capacidad de respuesta afecta significativamente en un 32,15% en la satisfacción de los comités de alimentación escolar, no determinando en su conducta global. De igual modo Gutarra (2021), en su estudio en “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”, atestigua, en cuanto a la capacidad de respuesta los usuarios se encuentran satisfechos desde la percepción en un 37.4% y 38.6% platean que esta

capacidad es en ocasiones, y normalmente es proporcional, y son positivas, y perciben que coexiste una progreso en la contestación de la prestación.

Resultados que contradicen con Patrón (2021), en su investigación “Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes” obtiene como resultado bajo de capacidad de respuesta, lo que implica que el personal responsable no está lo suficientemente capacitado para brinda información adecuada. Resultados que se fundamenta en la Resolución de Dirección Ejecutiva Nº D000221-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, la capacidad de respuesta al beneficiario sea rápida y eficientemente en el momento oportuno, y así resolver las inquietudes y resolver problemas en la prestación del servicio (PNAE Qali Warma, 2021).

Los resultados con referencia al quinto objetivo, el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.577**. Por esta razón, se afirma la existencia de una relación significativa moderada entre la empatía y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Lo que implica que, a mayor empatía, mayor satisfacción de quien recibe el servicio, resultado que guardan coincidencia con Pampa (2020), en un trabajo de investigación “Calidad de servicio del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción en las instituciones educativas del distrito de Huaraz, 2020” determina que la empatía de las características del productos , tiene una dominio en la complacencia de los usuarios y como resultado del valor del coeficiente Rho de Spearman muy bueno de 0.811. De la misma manera tiene coincidencia con Vargaya y Vargaya (2021), en su averiguación sustenta, “Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad percibida de los alimentos que brinda el Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial Dolores, Arequipa, 2021”. Afirma que los usuarios perciben la empatía de parte de los responsables de parte del personal responsable del programa en cuanto al servicio que brinda, puesto que el grado de correlación fue de 0.497; se concluye que existe correlación moderada y positiva.

De igual modo Gutarra (2021), el estudio ejecutado en la ciudad de Lima, “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del programa Qali Warma, Huancayo-2020”, afirma que un 40% y 35.9% señala que la empatía por parte del personal que ejecuta el servicio, a las de veces siempre repercute en las características del servicio alimentario, que enuncia en la perfecciona consustancial tanto de las circunstancias en que se da, y el beneficio que se obtiene. A mayor empatía, mayor satisfacción de los estudiantes.

Resultados que contradicen con Patrón (2021), en su investigación “Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes” obtiene como resultado bajo de la empatía, lo que implica que el personal responsable no está lo suficientemente capacitado de comprender y compartir la información necesario y resolver problemas a cerca de la prestación de servicio alimentario para brinda información adecuada. Lo que envuelve, una consideración de forma personal y indicada a las insuficiencias en los beneficiarios de parte del personal del programa Qali Warma (Parasuraman et al, 1988).

Finalmente, se evidencio que, de las dimensiones estudiadas, son de mayor grado de relación que este estudio, se pudo determinar, en todos los elementos considerados.

VI. CONCLUSIONES

1° Se concluye que, conforme al coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.677**. Por ende, se afirma la existencia de una relación significativa alta entre la calidad de servicio y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Es decir que hay mayor satisfacción de los usuarios por un servicio de calidad de alimentario, lo que involucra que satisfacer las expectativas de los usuarios crea una experiencia positiva de valoración global, altamente subjetiva, similar a una actitud (Parasuraman et al,1988).

2° Se concluye que, conforme al coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.503**. Por lo que, se afirma la existencia una relación significativa modera entre la confiabilidad y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. En tanto a mayor confiabilidad existe un incremento en la satisfacción de los estudiantes, por lo que cumple con lo prometido brindar una seguridad en el servicio, garantiza la satisfacción en el usuario. (Parasuraman et al,1988).

3° Se concluye que conforme al coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.635**. Por lo tanto, se afirma la existencia una relación significativa alta entre la seguridad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Lo cual conlleva que a mayor seguridad existe mayor satisfacción de los estudiantes, lo que implica que el conocimiento y cortesía de los individuos involucradas en la prestación del servicio alimentario, inspiran confianza a los estudiantes (Parasuraman et al.,1988).

4° Se concluye que conforme el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.795**. Por ello, se afirma la existencia de una relación significativa alta entre la tangibilidad y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. Es decir, a mayor calidad en la implementación de los tangibles mejor percepción y satisfacción de los beneficiarios, puesto que, al aspecto de las instalaciones físicas, el equipo, el personal involucrado en las áreas de almacenamiento y distribución de los alimentos, influyen para determinar la calidad de alimentación que reciben (Parasuraman et al.,1988).

5° Se concluye que conforme el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.601**. Por lo tanto, se afirma la existencia de una relación significativa alta entre la capacidad de respuesta y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. A mayor capacidad de respuesta, existe mayor satisfacción de los usuarios; por tanto, la habilidad, disponibilidad y voluntad de tiempo para absolver dudas de los usuarios, son necesarias para la solución de las quejas relacionadas al servicio alimentario (Parasuraman et al,1988).

6° Se concluye que conforme el coeficiente de correlación de Spearman 0,00<0,05, el valor de la significancia es menor a 0,05 y se evidencia un coeficiente de 0.577**. Por esta razón, se afirma la existencia de una relación significativa moderada entre la empatía y satisfacción desde la percepción del estudiante de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. A mayor empatía, mayor satisfacción de los estudiantes. Lo que implica, una atención personalizada y adaptada a las necesidades en los beneficiarios de parte del personal del programa Qali Warma (Parasuraman et al,1988).

VI. RECOMENDACIONES

En conformidad con los resultados alcanzados se recomienda.

1. A los Monitores de gestión local del programa Qali Warma, aplicar instrumentos de recojo de información como encuestas para evaluar la calidad del servicio brindado, a fin de establecer mejoras en el servicio.

2. A los Monitores de gestión local del programa Qali Warma, implementar talleres de capacitación para generar seguridad y confianza al personal, en perfeccionar en sus deberes en el ámbito donde interviene de modo que logren expresar una actitud eficiencia positiva y efectiva.

3. Los Monitores de gestión local del programa Qali Warma, deben realizar evaluaciones de desempeño de forma continua, para fomentar una política de capacitaciones y mantener al personal actualizado en la normativa vigente para el desarrollo eficiente del programa.

A los futuros investigadores, seguir profundizando en el campo del conocimiento relacionados al servicio alimentario brindado por programas sociales que benefician a los estudiantes, evaluando los factores que intervienen en el beneficio de competencias de los objetivos de la organización.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AMES COCA MARTHA ALICIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022.", cuyo autor es HUILLCA GALLO MARIZOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
AMES COCA MARTHA ALICIA **DNI:** 25685879 **ORCID:** 0000-0002-3164-8032	Firmado electrónicamente por: AMESCO el 26-01-2023 09:55:19

Código documento Trilce: TRI - 0517197

INVESTIGA UCV