



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Didí Juan Flores Cruz**

**ASESOR:**

**M.Sc. Abner Chávez Leandro**

**SECCIÓN:**

**Ciencias empresariales y médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**PERÚ - 2015**

## **Página del Jurado**

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes  
Presidente

Dra. Gladys Sánchez Huapaya  
Secretaria

M.Sc. Abner Chávez Leandro  
Vocal

**Dedicatoria:**

A Dios por darnos virtudes y fortalezas necesarias para desarrollarnos y a los seres que más amo en este mundo, quienes me inspiran para alcanzar mis metas profesionales, familiares y personales.

**Agradecimiento:**

A los directores de las instituciones educativas del distrito de Tamburco, Abancay-Apurímac, por las facilidades brindadas para el desarrollo de esta investigación, a los catedráticos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en especial a mi asesor de tesis, M.Sc. Abner Chávez Leandro.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, **Didí Juan Flores Cruz**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 01340816 y con la tesis titulada “**Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014**”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, febrero de 2015.

**Didí Juan Flores Cruz**

DNI 01340816

## **Presentación**

Señor Presidente y señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo y a fin de obtener el Grado de Magister en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación: “Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014”, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA, en instituciones educativas del distrito de Tamburco, Abancay – 2014, utilizando el modelo SERVQUAL.

Dicho trabajo se desarrolla en circunstancias cuando se reportan problemas de intoxicaciones alimentaria que afectan a los niños beneficiarios del programa, siendo necesario captar sus expectativas y percepciones sobre la calidad del servicio, cuyos resultados permitirán replantear estrategias de mejora, de tal forma que se pueda elevar su nivel de satisfacción.

En este contexto, el presente informe de investigación contiene el planteamiento del problema, que comprende a su vez la realidad problemática, formulación del problema, justificación, relevancia, contribución y objetivos; el marco referencial, que comprende los antecedentes, el marco teórico de las variables, así como la perspectiva teórica utilizada en la investigación; las hipótesis y variables, que comprende las hipótesis, identificación y descripción conceptual y operacional de variables y la operacionalización de variables; el marco metodológico, que comprende el tipo de investigación, población, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos y métodos de análisis e interpretación de datos; resultados, que comprende presentaciones y contrastación de resultados; la discusión de los resultados y finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

El autor

## Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>CAPITULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3. Justificación, relevancia y contribución	19
1.3.1 Teórica	19
1.3.2 Práctica	19
1.3.3 Metodológica	20
1.3.4 Social	20
1.4. Objetivos	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2 Objetivos específicos	20
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO REFERENCIAL</b>	
2.1. Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes nacionales	23
2.1.2 Antecedentes internacionales	24
2.2. Marco teórico	25

2.2.1	Calidad	25
2.2.2	Calidad de servicio	26
2.2.3	Modelos de valoración de la calidad del servicio	27
2.2.4.	Modelo SERVQUAL	28
2.2.5	Dimensiones del modelo SERVQUAL	29
2.2.6	Medición de la calidad de servicio según SERVQUAL	31
2.3.	Perspectiva teórica	33
<b>CAPITULO III</b>		
<b>HIPOTESIS Y VARIABLES</b>		
3.1	Hipótesis	36
3.1.1	Hipótesis general	36
3.1.2.	Hipótesis específicas	36
3.2	Identificación de variables	37
3.3	Descripción de variables	37
3.3.1	Definición conceptual	37
3.3.2	Definición operacional	38
3.3	Operacionalización de variables	38
<b>CAPITULO IV</b>		
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>		
4.1	Tipo de investigación y diseño de investigación	41
4.2	Población, muestra y muestreo	42
4.3	Criterios de selección	44
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.5	Validación y confiabilidad del instrumento	46
4.6.	Procedimiento de recolección de datos	48
4.7.	Métodos de análisis e interpretación de datos	49
4.8.	Consideraciones éticas	49
<b>CAPITULO V</b>		
<b>RESULTADOS</b>		
5.1.	Presentación de resultados	51
5.1.1	Nivel de calidad por dimensiones y global	51
5.1.2	Nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles	54
5.1.3	Nivel de calidad de la dimensión confiabilidad	55

5.1.4	Nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta	56
5.1.5	Nivel de calidad de la dimensión proyección de seguridad	57
5.1.6	Nivel de calidad de la dimensión actitud empática	58
5.2	Resultados correlacionales	59
5.2.1	Expectativas y percepción del servicio alimentario	59
5.2.2	Elementos tangibles y percepción del servicio alimentario	60
5.2.3	Confiabilidad y percepción del servicio alimentario	61
5.2.4	Capacidad de respuesta y percepción del servicio alimentario	62
5.2.5	Proyección de seguridad y percepción del servicio alimentario	63
5.2.6	Actitud empática y percepción del servicio alimentario	64
<b>CAPITULO VI</b>		
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>67</b>
<b>CONCLUSIONES</b>		<b>71</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>		<b>74</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		<b>76</b>
<b>ANEXOS</b>		
Anexo 1	Matriz de consistencia	81
Anexo 2	Cuestionario 1: Medición del nivel de expectativa	83
Anexo 3	Cuestionario 2: Medición del nivel de percepción	85
Anexo 4	Confiabilidad – Alfa de Cronbach	87
Anexo 5	Data para confiabilidad del cuestionario sobre expectativa	88
Anexo 6:	Data para confiabilidad del cuestionario sobre percepción	89
Anexo 7	Fichas de validación de instrumentos	80
Anexo 8	Cartas de aceptación de las instituciones educativas	103
Anexo 9	Cartas de aplicación de instrumentos	110
Anexo 10	Base de datos	118
Anexo 11	Tabla de interpretación de Coeficiente de Spearman	130

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable expectativa	38
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable percepción	39
Tabla 3 Matriz de operacionalización de variable calidad de servicio	39
Tabla 4 Población de estudiantes.	43
Tabla 5 Distribución de usuarios encuestados	44
Tabla 6 Rango de valores de las variables	46
Tabla 7 Resultados de juicio de expertos	47
Tabla 8 Confiabilidad – Alfa de Cronbach	48
Tabla 9 Distribución de frecuencias de niveles de calidad por dimensiones	51
Tabla 10 Nivel de calidad global del servicio alimentario	53
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles	54
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la dimensión confiabilidad	55
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta	56
Tabla 14 Distribución de frecuencias de la dimensión proyección de seguridad	57
Tabla 15 Distribución de frecuencias de la dimensión actitud empática	58
Tabla 16 Correlación entre expectativa y percepción del servicio alimentario	59
Tabla 17 Correlación entre elementos tangibles y la percepción del servicio	60
Tabla 18 Correlación entre la confiabilidad y la percepción del servicio	61
Tabla 19 Correlación entre la capacidad de respuesta y la percepción	62
Tabla 20 Correlación entre la proyección de seguridad y la percepción	63
Tabla 21 Correlación entre la actitud empática y la percepción del servicio	64

## Índice de figuras

	Página
Figura 1 Niveles de calidad por dimensiones	52
Figura 2 Nivel de calidad global del servicio alimentario	53
Figura 3 Nivel de calidad de la dimensión elementos tangibles	54
Figura 4 Niveles de calidad de la dimensión confiabilidad	55
Figura 5 Niveles de calidad de la dimensión capacidad de respuesta	56
Figura 6 Niveles de calidad de la dimensión proyección de seguridad	57
Figura 7 Niveles de calidad de la dimensión actitud empática	58

## Resumen

El presente estudio titulado “Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014”, se desarrolló utilizando el modelo basado en las discrepancias de expectativas y percepciones desarrollado por Parasuraman, Zeithml y Berry (1985), quienes además diseñaron el instrumento de medida denominado SERVQUAL.

La investigación obedece a un tipo no experimental, de corte transversal, diseño descriptivo y correlacional, con una muestra censal compuesta por 140 estudiantes, se aplicó dos cuestionarios adaptados siguiendo la estructura de las encuestas SERVQUAL, midiendo primero las expectativas de usuarios del servicio alimentario y luego la percepción de usuarios del servicio alimentario ofrecido por el programa.

Luego de la recolección de datos, el procesamiento de la información, el análisis de los datos descriptivos e inferenciales y la aplicación de la prueba de Spearman para evaluar la correlación, se llegó a la siguiente conclusión: Con relación al grado de satisfacción de la calidad del servicio alimentario, solo el 19.03% considera el nivel de expectativa superada, el 48.73% califica como expectativa satisfecha y el 32.24% alcanza el nivel de expectativa insatisfecha; así mismo, existe correlación alta entre la expectativa del servicio alimentario y la percepción del servicio alimentario en estudiantes del 5to y 6to grado de primaria de las Instituciones Educativas del Distrito de Tamburco, Abancay, 2014.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Modelo SERVQUAL, Grado de satisfacción.

## **Abstract**

This study entitled "Quality food service from expectations and perceptions of users of the Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma in I.E. Tamburco district, Abancay - 2014 ", was developed using the discrepancies based on expectations and perceptions developed by Parasuraman, Zeithml and Berry (1985), who also designed the measuring instrument called SERVQUAL

The investigation follows a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design, with a census sample consisting of 140 students who were administered two questionnaires adapted following the structure of the SERVQUAL survey, measuring the expectations of users of the first food service and then the user perception of food service offered by the program.

After data collection, processing of information, analysis of descriptive and inferential data and applying Spearman test to evaluate the correlation, reached the following conclusion: With regard to satisfaction quality food service, only 19.03% consider the level of expectation surpassed the 48.73% qualifies as satisfied expectation and 32.24% reaches the level of unmet expectations; Likewise, there is high correlation between expectation food service and perception of food service students 5th and 6th grade of Educational Institutions Tamburco District, Abancay, 2014.

**Keywords:** Quality of Service, SERVQUAL Model, Level of satisfaction.