



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación  
Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas de  
Santa Anita 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Tocas Llacuachaqui, Mitchel (ORCID: 0000-0002-1145-9613)

**ASESOR:**

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LIMA - PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres Alfonso y Julia, quienes con sus palabras de aliento me motivaron a seguir adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mi esposa Roció, por su paciencia y comprensión, brindándome su apoyo incondicional en todo este largo camino.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Al Dr. Ulises Córdova García, asesor de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

A los directores de las tres instituciones Educativas por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.	15
3.5 Procedimiento	17
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
<b>IV. RESULTADOS</b>	19
<b>V. DISCUSIÓN</b>	32
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	36
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	38
<b>REFERENCIA</b>	399
<b>ANEXOS</b>	

## **Anexos**

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Matriz de operacionalizacion de variables

Anexo 3. Instrumentos de recoleccion de informacion

Anexo 4. Certificados de validacion de instrumentos

Anexo 5. Base de datos (prueba de confiabilidad)

Anexo 6. Prueba de confiabilidad

Anexo 7. Base general de datos

Anexo 8. Prueba de hipotesis

Anexo 9. Carta de presentacion institucional

Anexo 10. Carta de aceptacion institucional

Anexo 11. Reporte del Turnitin

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Beneficiarios de las Instituciones Educativas.	144
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento.	16
Tabla 3 Validacion de juico de expertos.	16
Tabla 4 Niveles de confiabilidad.	17
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentacion Escolar qali Warma .	17
Tabla 6 Niveles de calidad de servicio en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de instituciones educativas públicas - Santa Anita, 2021.	19
Tabla 7 Niveles de la dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de instituciones educativas públicas - Santa Anita.	20
Tabla 8 Niveles de la dimensión confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de instituciones educativas públicas - Santa Anita.	21
Tabla 9 Niveles de la dimensión de capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de instituciones educativas públicas - Santa Anita.	22
Tabla 10 Niveles de la dimensión seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de instituciones educativas públicas - Santa Anita.	23
Tabla 11 Niveles de la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de instituciones educativas públicas - Santa Anita.	24
Tabla 12 Resultados de la prueba de bondad de ajuste.	25
Tabla 13 Nivel de significación de la variable calidad de servicio.	26
Tabla 14 Nivel de significación de la dimensión elementos tangibles.	27
Tabla 15 Nivel de significación de la dimensión confiabilidad.	28
Tabla 16 Nivel de significación de la dimensión capacidad de respuesta.	29

Tabla 17 Nivel de significación de la dimensión seguridad.	30
Tabla 18 Nivel de significación de la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita.	31

## Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de calidad de servicio.	<i>Pág.</i> 19
Figura 2. Niveles de la dimensión elementos tangibles.	20
Figura 3. Niveles de la dimensión confiabilidad.	21
Figura 4. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	22
Figura 5. Niveles de la dimensión seguridad	23
Figura 6. Niveles de la dimensión empatía	24



## RESUMEN

La presente investigación cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021.

El tipo de investigación fue básica, nivel comparativo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. La población censo estuvo conformada por 240 usuarios. La técnica empleada fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario que fue validado a través de juicios de expertos, con una confiabilidad de 0.984 través del estadístico Alfa de Cronbach.

Los resultados indicaron respecto a la calidad de servicio en la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión, que el 40% se encuentran en el nivel bueno. Asimismo, se observa en la Institución Educativa N° 64, el 63.7% se encuentran en el nivel bueno. Finalmente, se evidencia en la Institución Educativa N° 65, que el 22.5% se encuentran en el nivel bueno.

Concluyó que existió diferencias significativas en el nivel de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas, conforme a la prueba de contraste de Kruskal-Wallis: 37,021 y  $gl = 2$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ).

**Palabras clave:** Calidad de servicio, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## ABSTRACT

The present research whose objective was: To determine the level of quality of service of the National School Feeding Program Qali Warma in Public Educational Institutions of the district of Santa Anita, 2021.

The type of research was basic, comparative level, quantitative approach, non-experimental and cross-sectional design. The census population consisted of 240 users. The technique used was a survey and the instrument was a questionnaire that was validated through expert judgments, with a reliability of 0.984 through Cronbach's Alpha statistic.

The results indicate regarding the quality of service in the Daniel Alcides Carrión Educational Institution, that 40% are at the good level. Likewise, it is observed in Educational Institution N°. 64, 63.7% are at the good level. Finally, it is evidenced in Educational Institution N°. 65, that 22.5% are at the good level.

It concluded that there were significant differences in the level of PNAEQW service quality in Public Educational Institutions, according to the Kruskal-Wallis contrast test: 37.021 and  $gl = 2$ , with a  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Quality of service, tangible elements, responsiveness, security and empathy.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente a nivel internacional se evidencia las necesidades de llevar a cabo acciones que promuevan un crecimiento saludable en la vida temprana junto con una dieta nutritiva a lo largo del ciclo de la vida, combinadas con entornos alimentarios saludables, adecuados ingresos, educación y el conocimiento y habilidades que responden a estos objetivos tienen el potencial de beneficiar las múltiples formas de malnutrición Hawkens, Ruel, Sinclair y Branca (2019).

En Latinoamérica y el Caribe, 1 de cada 5 territorios el factor malnutrición preocupa a los habitantes debido a que se presenta como retraso en el crecimiento o aumento de peso. Presentándose mayormente en las zonas rurales, donde el nivel de pobreza es alto, Lavado y Barrón (2019).

La disminución de la anemia junto con la desnutrición en los infantes se ha convertido en una preocupación a nivel internacional y también en nuestro país es por eso que se ha convertido en políticas nacionales. Para ello el Minsa 2017-2021 ha logrado implementar un programa el cual buscara reducir y controlar la anemia al 19% y la desnutrición crónica infantil al 6.4%, se está avanzando a paso lento, en el 2014, se redujo de 46,8% a 43,5%; el 19% se alcanzaría en el 2048. En el primer año se redujo una cantidad importante de 1 punto porcentual (pp) pero los cuatro años siguientes se puso lento con un a 0,8 pp por año. Lo cual hace ver que los objetivos se alcanzaran en los años posteriores.

En este contexto, en nuestro país se consideró implementar el Programa Nacional de alimentación Escolar Qali Warma(PNAEQW), mediante el cual se le otorga un desayuno balanceado con altos contenidos de hierro para que se le brinden a los infantes desde el inicial hasta el sexto de primaria, el cual está basado en los hábitos de desayuno que están acostumbrados a consumir Qali Warma (2013). Este programa pretende hacerle frente al problema de desnutrición por el cual atraviesa nuestro país, el cual está en un 13,1% en infantes menores de cinco a años, según el INEI; la desnutrición se ha convertido en un talón de Aquiles para la sociedad, ya que se ha visto que conlleva un alto índice de mortalidad e incluso le trae problemas de bajo aprendizaje en las escuelas, también otro

síntoma de esta enfermedad es el cansancio, a través del cual el niño no puede asumir sus responsabilidades de manera eficiente Francke y Acosta (2020).

En las entidades educativas que pertenecen al distrito de Santa Anita, se ha encontrado fallas en la calidad de servicio de los productos que se reparten en esta zona del PNAEQW, se ha visto también que los alimentos son guardados en espacios que no son saludables o limpios, con lo cual se busca que los estudiantes se vean afectados en su salud o en el deterioro de los productos, perjudicando de esa manera a los objetivos a nivel nacional. La atención alimentaria del programa es variada localmente y puede ser heterogénea entre instituciones educativas. Sin embargo, el diseño de las recetas y las especificaciones técnicas del PNAEQW permite afirmar que este proyecto cubre entre el 55% y el 65% de las demandas nutricionales del organismo, un 60% hasta el 85% en proteínas, un 45% hasta el 60% en hierro.

Se planteó el problema general: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021? se puntualizó los problemas específicos: ¿cuál es el nivel de la dimensión elementos tangibles, de la dimensión confiabilidad, de la dimensión capacidad de respuesta, en la dimensión seguridad y de la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021?

Por ello se describe la justificación teórica, en esta indagación se pretende mostrar las teorías que están relacionadas a las variables y que estarán a disposición de los otros investigadores que tomen el tema para analizarlo, con ello se busca que la indagación ayude a la mejora de los procesos de manipulación de los alimentos. Se ha consultado varios autores para poder darle respaldo a los argumentos del estudio, queda como precedente para otros estudios, sobre el programa Qali Warma, y otros que tengan los mismos objetivos. Asimismo, se ha dado la justificación práctica, que servirá en un futuro para orientar y brindar un aporte valioso en hacer que los beneficiarios cumplan con su distribución de alimentos en buenas condiciones. También cuenta la justificación metodológica, que nos muestra el

paradigma positivista, de nivel descriptivo comparativo, método hipotético deductivo, cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental; la técnica utilizada fue el cuestionario.

El objetivo general: Determinar el nivel de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021. Los objetivos específicos: (a) Determinar la presencia de elementos tangibles, (b) Determinar el nivel de confiabilidad, (c) Determinar el nivel de la capacidad de respuesta, (d) Determinar el nivel de seguridad y (d) Determinar el nivel de empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Se planteó la hipótesis general: Existe diferencia significativa en el nivel de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas son: Existe diferencia significativa en el nivel de la dimensión elementos tangibles, de la dimensión confiabilidad, de la dimensión capacidad de respuesta, en la dimensión seguridad y de la dimensión empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se consideró los estudios previos a nivel internacional se destacó a Fernández (2020) en su publicación cuyo objetivo buscó hacer un comparativo entre los productos que se etiquetan para los infantes con otros que son para el público general y analizar si hay diferencias en sus contenidos nutricionales. Concluyó que el 58,75% no cuentan con valores mejorados en cuando a sus componentes necesarios que requiere un infante en pleno crecimiento y desarrollo. Otra conclusión es que el 52,94%, a pesar de no mostrar un valor nutricional adicional si mostro un incremento en los precios. Asimismo, Rodrigo y Ejeda (2020) en su publicación cuyo objetivo fue plantear mecanismos que ayuden a las personas a conocer alimentos con altos contenidos nutricionales para ayudar a la población a crecer de manera alimentada y que tengan hábitos saludables. Después de la implementación del programa se notó grandes cambios en la alimentación de los participantes, en un 7,56 de 5,20 sobre 10. Aumento en las comidas como desayuno con un 98,88 % almuerzo (67,98% del alumnado). Se puede manifestar que la intervención logro frutos en favor de las personas que saben que consumir en sus alimentos principales para poder evitar las enfermedades por desnutrición.

De la misma forma, Peralta et al (2020) en su publicación cuyo objetivo fue buscar factores que estén ligados con la autonomía de alimentación de las familias, la cual influya en las actividades económicas de los agricultores rurales y de esa manera puedan lograr una mejora en su existencia. Se concluye que la mayor cantidad de los agricultores manifiesta que no hay oportunidades para ellos. También, Ortiz et al (2020) en su publicación cuyo objetivo fue conocer el grado de acceso que han tenido las familias durante los años 2013 y 2015. Sin embargo, existe suficiente producción y/o potencial en los mismos para resolver esta situación, se plantean dos alternativas, uno realizar la siembra de los productos que tengan alta demanda y por otro lado se busca siembras alternativas que le puedan brindar el respaldo en cuanto a lo necesarios para poder afrontar los gastos que tienen.

Igualmente, Pérez (2020) en su publicación el objetivo fue ubicar la seguridad alimentaria como una cuestión de competitividad y productividad, factor relevante para el diseño de la política económica alimentaria en México. Concluyó que el desempleo e inflación tienen una relación negativa

con el dependiente, lo que implica que un aumento de estas variables tiene un impacto negativo en el dependiente. Así, se puede concluir que esta investigación busca ubicar la seguridad alimentaria como una cuestión de competitividad y productividad, factor relevante para el diseño de la política económica alimentaria en México.

Se consideró los trabajos previos nacionales se destacó a Díaz (2021) en su publicación el objetivo fue determinar cómo el PNAEQW ha brindado el servicio a los niños de la I. E. E. San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019. En cuanto a los resultados el 67% de alumnos encuestados respondieron que siempre el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto, y el 23% contestaron que a veces el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto, pero 10% expresó que nunca el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto. Se concluyó que los beneficiarios del PNAEQW están satisfechos con el servicio.

De la misma forma, Francke y Acosta (2020) en su publicación el objetivo fue aportar pruebas se la incidencia de Qali Warma en la anemia y la desnutrición en los infantes de 3 a 5 años. Se concluyó que se usó programas denominados entropy balancing y machine learning ya que se usó un grupo para poder demostrar la hipótesis, lo que demuestra que este programa ha logrado reducir las altas tasa de anemia y desnutrición que tanto agobia a nuestro país, Se verifica que este programa no logra su finalidad por lo menos no en el rango de las edades en las cuales se han implementado.

Asimismo, Ramos y Morales (2020) en su publicación el objetivo fue plantear la incidencia de aspectos del Programa QaliWarma en aspectos de desnutrición de los educandos en la I.E. Chuquillanqui de Lucma concluyó 76,67% es de un nivel medio y el 66,67% respecto a la desnutrición; esta relación se dio con un valor de  $0,495$  y  $= 0.440$ , se puede afirmar que con el apoyo de estos aspectos es que el programa ha ayudado a reducir es la cantidad de niños que sufren de desnutrición por lo menos en un 40% ya que es la principal comida del día y que cumple con las demandas nutricionales que exige el organismo. También, Además, Tineo (2020) en su estudio el objetivo fue mostrar la incidencia de PNAEQW en la mejora de Hábitos presentes en su alimentación en educandos de Pimpingos, Cajamarca. el 86% de las comidas principales son similares a los entregados por el programa, el 71% han dejado

de consumir alimentos poco saludables. el 61% modifico su forma de consumir alimentos después de participar en el programa. Se demostró que hay una incidencia positiva del programa en los hábitos de alimentación de la población, ya que se ha reducido la cantidad del consumo de alimentos que no le favorecen al crecimiento sano de los infantes de este distrito, por ello resulta positivo que se continúe implementando.

De la misma forma, Machaca (2020) en su publicación el objetivo fue describir la satisfacción que los educandos de sexto de primaria sienten al ingerir los alimentos que brinda el Estado mediante Qali Warma, en la I.E. Fe y Alegría 53 de Ate durante el año escolar 2019. Los resultados obtenidos nos muestran que el 23 % considera que se sienten satisfechos con los alimentos brindados por dicho programa, un 30% lo considera bueno, y un 47% presenta un nivel regular de satisfacción. Concluyó que toda la población considera positiva la ayuda que el programa les brinda, pero que deben variar en las raciones que les dan, así como en las presentaciones, sabores, olores y texturas de los productos.

Tomando como base teórica la calidad de servicio según Cronin y Taylor (1992) citado por Salazar y Cabrera (2016) precisaron que consiste en un conglomerado de especificaciones que cumple con las necesidades de los usuarios, se basa en la satisfacción de las demandas de los clientes, donde el cliente tiende a comparar los servicios o productos que han recibido. Los autores refieren la satisfacción aparece cuando la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos y sus necesidades del cliente se han cumplido. Asimismo, Zeithaml y Bitner (2002) citado por Manzo et al (2020) definieron que es satisfacer a los usuarios, cumpliendo sus expectativas estos elementos vienen a ser los atributos del producto, la imagen del producto más las relaciones públicas, éstas tres divididas con un último elemento que viene a ser el precio del producto, da como resultado la creación de valor. Además, Buhl (2010) precisó que calidad es obtenido en base a los productos recepcionados, inspeccionado y asegurado en todo el sentido de su desarrollo, influyendo así directamente al cliente, asegurando la buena percepción del cliente como también sus deseos y expectativas que tienen acerca del producto. Al respecto, Zúñiga y Mora (2020) definieron que la calidad es imprescindible que se debe mantener las relaciones sociales de la empresa. Lo



mencionado por estos autores reflejan que la calidad de un servicio va relacionada con que los clientes se sientan satisfechos, percibiendo que cubre sus deseos y expectativas; de esa manera se asegura que entre ambos exista una relación armoniosa. Asegurando el diseño de las cualidades de los productos y la calidad de los mismos.

La calidad del servicio se ha convertido en un área importante de atención para los profesionales, gerentes e investigadores debido a su fuerte impacto en el desempeño comercial, la reducción de costos, el aumento de la satisfacción del cliente, la lealtad del cliente y la rentabilidad Akroush et al. (2011). La calidad del servicio se considera un elemento crítico del éxito en las empresas de servicios modernas y un requisito previo para lograr una ventaja competitiva sostenible Rapert y Wren (1998). La calidad del servicio se ha discutido conceptualmente como una alternativa potencial a las habilidades y recursos tradicionales Bharadwaj et al. (1993), así como también se ha probado empíricamente como un motor potencial para mejorar el desempeño Kang y James (2004).

Además, la lealtad del cliente es una función de la satisfacción del cliente Fecikova (2004) y la lealtad del cliente contribuye en gran medida a la rentabilidad de la empresa mediante la compra repetida y la recomendación a otros clientes, lo que significa gastar más en los productos y servicios de una empresa Dahiyat et al. (2011). En los negocios, la competencia puede ingresar fácilmente al mercado debido a las bajas barreras de entrada (Wang et al., 2016). Asimismo, Sharma y Lijuan (2015) afirma que una buena calidad del sistema, calidad de la información es clave para el éxito. Además, Tsao et al. (2016) estudiaron el impacto de la calidad del servicio en la lealtad basado en la experiencia de compra y mostraron que la calidad del sistema y la calidad del servicio tenían efectos significativos en el valor percibido, que a su vez tuvo una influencia significativa en la lealtad en línea. Además, Gounaris et al. (2010) encontraron que la calidad del servicio tuvo un impacto positivo en las intenciones de comportamiento del consumidor. Lo vertido por estos autores son una evidencia de que la entidad tienen que asegurar la fidelidad del cliente, teniendo en cuenta que existe siempre la competencia, que siempre resalta diversos atributos a los productos.

Chang y Col. (2014) afirmaron que la confianza es el factor más importante para atraer clientes es el impacto de la calidad del servicio en la confianza, especialmente dentro del alcance de los negocios en línea. Rasheed y Abadi (2014) probaron el impacto de la calidad del servicio está en la confianza se consideraba un antecedente de la calidad del servicio. Además, Saleem et al. (2017) determinaron que la confianza juega un papel vital en impulsar la calidad de servicios.

Blut (2016) sostiene que las empresas siempre cuentan con personal de servicio que ayuda a los clientes durante el proceso de compra. (McLean y Wilson, 2016) afirma que los clientes a veces realizan todo el proceso de compra por sí mismos sin asistencia de servicio al cliente Algunas empresas en línea brindan un servicio al cliente que les permite solicitar información más detallada sobre el producto que desean comprar. Bruschi et al. (2019) dice que las diferencias culturales en el comportamiento de compra también pueden influir en la priorización de los atributos de calidad del servicio. Ibarra et al (2020) consiste que es el conglomerado de las descripciones de los productos en base a un proceso productivo, una de las características es la destreza con la cuenta los productos con la intención de cubrir los requerimientos del usuario como es la satisfacción, como también la capacidad de cumplir sus niveles de requerimientos de acuerdo al producto deseado. Por otro lado, los atributos del producto son el conjunto de características que forman parte de un producto, estos pueden ser tangibles o intangibles Kassim y Asiah Abdullah (2010).

Entre los atributos se tienen al empaque del producto Zita et al (2017). No obstante, los atributos son entendidos no solo como el conjunto de características sino de componentes y actividades de un producto, que principalmente son los que estimulan a los consumidores a procesar la información al momento de la decisión de la compra. Estos atributos son homologados de acuerdo a los valores, creencias y experiencias que haya acontecido el consumidor Zita et al (2017). Al mismo tiempo, la calidad referidos a los servicios va de la mano con la forma de atención que ha recibido el usuario Phuong et al (2019). Es importante que la empresa siga implementando mejoras para poder brindar los servicios a los clientes con los cuales se sienta satisfecho, este proceso hará que se logre la fidelización de los clientes para poder lograr la cantidad de utilidades que pueden recibir. La

calidad que tiene un servicio debe contar con dimensiones que deben ser tomadas en cuenta para lograr una implementación adecuada en diversos aspectos Nunkoo et al (2019). Se consideró muy importante la atención que se le brinda a los clientes, ya que esta atención que reciben se guarda en su memoria y lo considera como una experiencia de compra agradable el cliente regresará a seguir realizando sus compras y con ellos mantendrá las ganancias de la entidad.

Delahoz et al (2020) definieron que la calidad es un bien tangible, el cual es percibido por parte de los clientes, el cual lo reciben al interactuar con los encargados de las ventas, cuando se lleva a cabo durante la compra y cuando se trata de alguna dificultad que ha tenido el cliente, están los que atienden postventa, donde la atención también debe ser siguiendo los parámetros que se establecen en sus procesos con la intención de mejorar el trato al cliente. Si el cliente satisface sus necesidades y mejor aún sus expectativas se creará una relación con el cliente denominado fidelización, con lo cual el cliente seguirá usando los productos con los cuales ha satisfecho sus necesidades Alcázar (2016). De lo mencionado, Miranda et al (2018) señalaron la calidad está ligada al trato que el cliente recibe durante su experiencia de compra, este trato tendrá sus resultados en beneficio de la empresa, ya que el cliente logrará establecer un lazo de confianza con la empresa. Además, Restrepo (2003) citado por Solano y Uzcátegui (2017) señalaron la calidad es subjetiva, los clientes basan su interés en las cualidades del producto que han comprado y se busca que los vendedores sean honestos con las descripciones que le brindan cuando el cliente lo solicite, de esa manera se desarrolla nexos de confianza de ambas partes. La opinión mostrada por estos autores, reafirma la necesidad de que tener presente de que siempre el cliente siempre tendrá la percepción de calidad cuando recuerde los atributos de sus productos comprados.

Cronin y Taylor (1992), estudiaron los diferentes aspectos que sirven evaluar calidad del servicio y para ello emplearon un modelo SERVPERF (SERVICE PERFORMANCE), es uno de los más empleados que se ejecuta, siguiendo las pautas para implementarlas de la mejor manera, logrando impactar a los usuarios y lograr fidelizarlos. En base a ese modelo se establecieron las siguientes dimensiones: Elementos tangibles según Cronin y

Taylor (1992) citado por Salazar y Cabrera (2016) señalaron aspecto de los materiales. Además, Reyes y Lamy (2017) precisaron que le sirven de respaldo al servicio, el cual es empleado a través de los locales de atención, los vendedores preparados, e incluso los canales de comunicación que estos emplean. A su vez de Torres et al (2018) mencionaron es la parte que los clientes pueden percibir con sus sentidos, forman parte las instalaciones, ambientes, atención y otros que aparecen cuando una persona realiza una compra. A su vez, Montero y Mora (2020) definió que la higiene son los conocimientos que la persona tiene sobre las estrategias que aplica cuando realiza las ventas, Pérez (2020) citado por Izquierdo et al. (2020) precisaron es el conocimiento que tienen los clientes para poder establecer las metas en un determinado espacio de ventas. También, Tsiouti (2018) manifestó que la identidad de los vendedores son las cualidades que lucen cuando realizan una venta en interacción con los clientes.

Confiabilidad según Cronin y Taylor (1992) citado por Salazar y Cabrera (2016) definieron son destrezas que aplica una persona para realizar una venta, esta debe ser guiada por la veracidad al momento de mencionar las cualidades de los productos, y ciertas inseguridades que presenten los compradores. También, Oliva y Palacios (2017) consiste en la habilidad de ofrecer un producto, respetando la honestidad al momento de resolver las dudas que tengan los compradores, solo así se establecen la confianza entre la empresa y el usuario. Al respecto, Ventura y Caycho (2017) indicaron que la fiabilidad se relaciona de manera directa entre el comprador y la persona que realiza a las funciones de vendedor. A su vez Díaz y Morillo (2017) señalaron que el cumplimiento y fiabilidad habilidad de la empresa al moneo de ofertar un producto debe hacerlo de manera sincera con los atributos de los productos, solo así se ganara la confianza del usuario. De la misma manera según Ubilla et al (2019) se trata de ofrecer los productos de manera pronto, en el tiempo que se ha pactado. Estos autores son enfáticos en mencionar que la generación de confiabilidad entre la entidad y el cliente es de suma importancia para generar una relación de largo tiempo.

Capacidad de respuesta según Cronin y Taylor (1992) citado por Salazar y Cabrera (2016) definieron como las habilidades que tiene un personal al momento de resolver las dificultades que pueda tener un cliente cuando va a

realizar sus compras, un vendedor debe estar adiestrado para lograr satisfacer los requerimientos del cliente, como hacerlo de manera individual dándole la importancia que amerita. Del mismo modo Acosta et al (2018) definieron es la disponibilidad que tienen los colaboradores para ayudar a los usuarios a resolver las dificultades que puedan tener, esa atención debe ser inmediata. Montijo y Ruiz (2018) la atención a los usuarios debe ser de manera inmediata frente a los problemas que pueden surgir en un espacio de la tienda. Asimismo, Chamorro et al (2018) manifestaron que los horarios son mecanismos que le ayudan a gestionar de manera adecuada las ventas, compras o acciones que se deben realizar en base al plan que tengan para el tiempo determinado, el cual debe estar organizado de manera secuencial y dando a conocer a los colaboradores para que lo cumplan de manera ordenada como parte de sus funciones. Además, Perales et al (2020) precisaron que la disponibilidad, Se denomina disponibilidad cuando un colaborador esta apto para solucionar los problemas de los clientes, esta debe ser cuando se requiera y de una manera amable. Los autores mencionan que la capacidad de respuesta es punto clave para que el cliente conozca que la entidad siempre está atenta a sus demandas y exigencias y las responde en la tiempo y oportunidad posible.

Seguridad según Cronin y Taylor (1992) citado por Salazar y Cabrera (2016) definieron que la seguridad es el aval que esperan los clientes cuando compran un producto, ya que ante cualquier eventualidad se brinde el apoyo necesario a los usuarios. Asimismo, Apaza et al (2018) señalaron que la seguridad se relaciona con los valores que la empresa pueda tener dentro de su cultura organizacional, la cual debe ser implementada de manera óptima por los colaboradores en base a las capacitaciones que hayan tenido. Finalmente, García y Hurtado (2019) señalaron que el entendimiento es el objetivo de desarrollar un entendimiento mejorando no sólo de los constructores en sí mismo, sino también como se relacionan. Asimismo, la confianza y a la amabilidad según Cobo et al (2017) se complementa con el servicio que se ofrece a los usuarios, ya que cuando un cliente va a que le resuelvan algún problema que ha tenido con el producto espera ser escuchado para poder explicar sus dificultades. Los autores coinciden en que la entidad debe brindar en todo momento seguridad al cliente, para ello su equipo debe conocer las pautas que se le brindan y estos a su vez repliquen con los clientes.

Empatía según Cronin y Taylor (1992) citado por Salazar y Cabrera (2016) definieron es una conexión que surge entre el usuario y el vendedor, cuando el encargado de las ventas sabe ponerse en el lugar del comprador, este se siente comprendido y actúa de manera honesta al hacerle conocer sus necesidades y ayudarlo a buscar el producto que puede suplir sus necesidades. De tal forma, Calle y Montenegro (2020). La empatía es una atención personalizada que se le da a un cliente, donde se le hace sentir importante y se le escucha para que este se sienta en confianza de saber que su problema será resuelto de la mejor manera y en su beneficio. Finalmente, Luengo et al (2017) indicaron que el profesionalismo es el conjunto de habilidades que tiene un profesional para poder estar a la medida de las demandas del usuario. En tal sentido, Campaña et al. (2019) definieron el conocimiento de necesidad, es aquello que sabemos poco o conocemos mucho sobre algo, esto se debe al conjunto de experiencias, percepciones, razonamientos y enseñanzas que vamos adquiriendo a través del tiempo. Los autores señalan que el equipo de la institución debe mostrar en todo momento la empatía, aquella comprensión y escucha del cliente, para que perciba que existe una preocupación por cubrir sus necesidades.

En el enfoque teórico se consideró la teoría de la calidad de servicio consiste en buscar mecanismos que mejoren el trato a los clientes, estas deben ir de la mano con la implementación de estrategias que les permitan a los usuarios estar satisfechos con el trato que han recibido de una empresa, esta necesita que las empresas conozcan a sus clientes. Según Vásquez et al. (1996), se busca que los servicios brindados cumplan con las estandarizaciones a nivel magno, ello se logra con la mejora de manera constate de los procesos; asimismo menciona la calidad también puede ser vista desde la subjetividad, ya que para las personas un producto será de calidad cuando haya sentido que lo hayan atendido bien, de modo amable y honesto, ahí es cuando estará en la predisposición de mencionar que ha adquirido un producto de calidad, Parasuraman et al (1988).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

En la actual investigación se consideró el paradigma positivista, de la misma forma se demostró que la hipótesis de este estudio fue cuantitativa, al ser demostrado por aspectos estadísticos en base a la variable Hernández, et al (2018). Asimismo, fue cuantitativo, debido a que se llevó a cabo la recopilación de información para demostrar la hipótesis teniendo en cuenta la evaluación numérica y estadístico, con el objetivo de brindar un modelo de conducta y experimentar teorías Hernández et al. (2018)

El tipo de investigación fue básica, según Sánchez y Reyes (2016) manifestaron que busca el conocimiento de la realidad para favorecer a la humanidad cada vez más adelantada y que responda mejor a los retos de la humanidad.

El diseño para la investigación fue no experimental donde no es necesario la manipulación de las distintas variables. Asimismo, de corte transversal debido a que se lleva a cabo la medición de las variables en un ámbito y periodo único. Hernández y Mendoza (2018). Mencionan que, la investigación es de nivel descriptivo comparativa en base a lo indicado por Sánchez y Reyes (2016) donde indican que además de considerar dos o más investigaciones descriptivas simples, es importante la recolección de datos principales en las diversas muestras en relación a la información adquirida, llevándose a cabo la similitud de dicha información.

Método: Hipotético - Deductivo, Hernández et al. (2014) afirmó que observando los puntos definidos se puede encontrar un problema y ello ayudará a alcanzar una teoría llevándose a cabo la inducción, que se inicia de un esquema teórico donde se manifiesta la hipótesis mediante una reflexión deductivo, por consecuente este proceso de inducción- deducción se le conoce hipotético deductivo.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable**

La variable es aquel que tiene importantes particularidades, donde es posible medirse según sea el caso Hernández et al. (2014).

## **Variable: Calidad de servicio**

### **Definición conceptual**

Cronin y Taylor (1992) citado por Salazar y Cabrera (2016) indicaron que consiste en la unión de diversas características, la misma que determina la satisfacción del consumidor, es decir que todo servicio brindado debe lograr satisfacer al usuario, corroborando que “lograr la plena satisfacción del usuario, se conceptualiza en el estado de ánimo del individuo que percibirá al comparar el servicio y si esta satisface sus expectativas”.

### **Operacionalización**

Es el procedimiento en que la que se dividen las variables, la misma que conforman el problema de investigación, partiendo desde lo universal a lo más relevante, partiendo con la respectiva división de las dimensiones, indicadores, ítems, etc. empleado para la evaluación respectiva de la variable Hernández et al. (2014).

Se consideró cinco dimensiones: elementos tangibles (7 ítems), confiabilidad (4 ítems), capacidad de respuesta (5 ítems), seguridad (6 ítems) y empatía (3 ítems). Esta variable se mide empleando la técnica de encuesta llevándose a cabo el cuestionario de la escala ordinal y cinco opciones de respuesta. (ver anexo 2)

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Por lo cual Hernández, et al. (2014) definieron que es el conjunto de componentes con particularidades similares. Asimismo, para la actual investigación se analizó con la siguiente población de tres Instituciones Educativas del distrito Santa Anita, es decir, 240 usuarios del PNAEQW, se consideró de cada establecimiento educativo 80 usuarios.

*Tabla 1*

*Beneficiarios de las Instituciones Educativas.*

Nº	Instituciones educativas inicial	Cantidad
1	Daniel Alcides Carrión	80
2	I.E.I.Nº 64	80
3	I.E.I.Nº 65	80
	Total	240



### **Criterios de inclusión.**

Se consideró a los usuarios de los tres establecimientos educativos, ubicados dentro de los límites del distrito.

### **Criterios de exclusión.**

Población es coincidente con la muestra participante de la investigación, considerándose que la aplicación del instrumento de medición fue aplicada al usuario de los establecimientos educativos.

Se excluye de la actual investigación al personal que no estén administrados por los estudiantes.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.**

**Técnica:** Se empleó la encuesta, que es recogida utilizando instrucciones estandarizadas para cada persona una misma pregunta. La intención de la encuesta no radica en puntualizar a los individuos que ya conforman parte de la muestra, el caso fue indagar un perfil variado de la población (Behar, 2008, p.62).

**Instrumento:** Son los medios que el investigador emplea para afrontar los diversos problemas, para de esta manera adquirir la información como: solicitud impresa, herramientas mecánicas y electrónicas. También, el instrumento fue de tipo cuestionario que a concepto de Niño (2011), el cuestionario es el instrumento de mayor utilización en la que consiste en la formulación de las distintas interrogantes en relación a una o más variables a medir.

Tabla 2

*Ficha técnica del instrumento.*

<i>Medición de la variable: Calidad de servicio</i>	
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor(a)	Salazar y Cabrera (2016)
Adaptado	Mitchel Tocas Llacuachaqui
Ámbito de aplicación	Distrito de Santa Anita – Lima-Lima
Tiempo de aplicación	20 min
Administración	Se realizará de forma Electrónico a través de un link (Google forms) en el cual se va a Realizar un diagnóstico de Calidad de Servicio en sus Dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía Tiempo: 20 min
Evalúa	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre.

*Nota:* Ficha técnica adaptada (2021)

### **Validez**

De tal forma, Hernández, et al. (2018) definieron a la validez como la posibilidad de ser una herramienta donde garantice las preguntas enunciadas. Donde se toma en cuenta tres características: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 3

*Validación de juicio de expertos.*

N°	Experto	Opinión
Experto 1.	Dr. Ulises Córdova García	Aplicable
Experto 2.	Dr. Genebardo Mejia Montenegro	Aplicable
Experto 3.	Dr. Chantal Juan Jara Aguirre	Aplicable

*Nota:* Certificado de validez de juicio de expertos (2021)

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se llevó a cabo por el coeficiente de Alfa Cronbach, como señala Meza (2002), es necesario que realice la previa administración del instrumento de medición, cuyos rangos de los valores varían entre 0 y 1, en la cual 0 quiere decir nula confiabilidad y 1 se refiere a la confiabilidad total. Seguidamente, se presenta la fórmula:

$$rtt = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

**k** = números de ítemes.

**Si<sup>2</sup>** = varianza de los puntajes de cada ítem.

**St<sup>2</sup>** = Varianza de los puntajes totales.

**Tabla 4**

*Niveles de confiabilidad.*

Valores	Nivel
-1 a 0	No es confiable
0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
0,9 a 1	Alta confiabilidad

*Nota:* Adaptado de Ruiz(2013)

Se realizo un estudio piloto con 20 personas y se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 5**

*Estadística de fiabilidad de calidad de servicio del PNAEQW.*

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad de servicio	0.984	23

*Nota:* Análisis estadístico spss v 26 (2021)

Interpretación: Se observa que el Alfa de Cronbach de la variable es de alta confiabilidad.

### 3.5. Procedimiento

La investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021, con lo que se procedió a la medición de las mismas, para ello se aplicó un cuestionario forma virtual por medio de Google Forms para medir la calidad de servicio. Para la aplicación de la encuesta que se realizó de forma anónima y confidencial, de tal manera se llevó a cabo la prevención adecuada para respaldar la fiabilidad de la información brindada. Asimismo, esta información fue procesada por el sistema SPSS versión 26 para un mayor resultado seguro y confiable.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Respecto al análisis de los datos de la variable se utilizó el paquete estadístico SPSS26. Complementariamente, se utilizó el programa Excel para elaborar los gráficos, en base a la información recopilada por el instrumento. Seguidamente, se aplicó la comparación de estadística descriptiva y/o la estadística inferencial (Prueba Kruskal-Wallis) donde se encontró que correspondió la aplicación del método no paramétrico para probar si un grupo de datos proviene de la misma población.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la actual investigación, se resguardo la información de los usuarios, teniéndose en cuenta el profesionalismo ético oportuno. Asimismo, se proporcionó el estudio en base a las preguntas ya establecidas (cuestionario), de la misma forma que se informó sobre el objetivo de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

Tabla 6

*Niveles de calidad de servicio en el PNAEQW de Instituciones Educativas Públicas de Santa Anita 2021.*

Niveles	f	Daniel Acides Carrión	f	I.E. N° 64	f	I.E. N° 65
Malo	29	36.3%	0	0%	10	12.5%
Regular	19	23.8%	29	36.3%	52	65%
Bueno	32	40%	51	63.7%	18	22.5%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: Análisis estadístico SPSS\_v26 (2020)

Con respecto a los resultados se distinguió una mayor frecuencia de calidad de servicio en la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión, donde el 40% se encuentran en el nivel bueno, el 36.3% manifiestan que es mala y el 23.8% expresan que es regular. Como también, se observa la calidad de servicio en la Establecimiento Educativo N° 64, donde el 63.7% se encuentran en el nivel bueno, el 36.3% manifiesta que es regular y ninguna indica que es malo. Para concluir, se evidencia que la calidad de servicio en la Establecimiento Educativo N° 65, donde el 65% se encuentran en el nivel regular, el 22.5% manifiesta que es bueno y 12.5% indica que es malo.

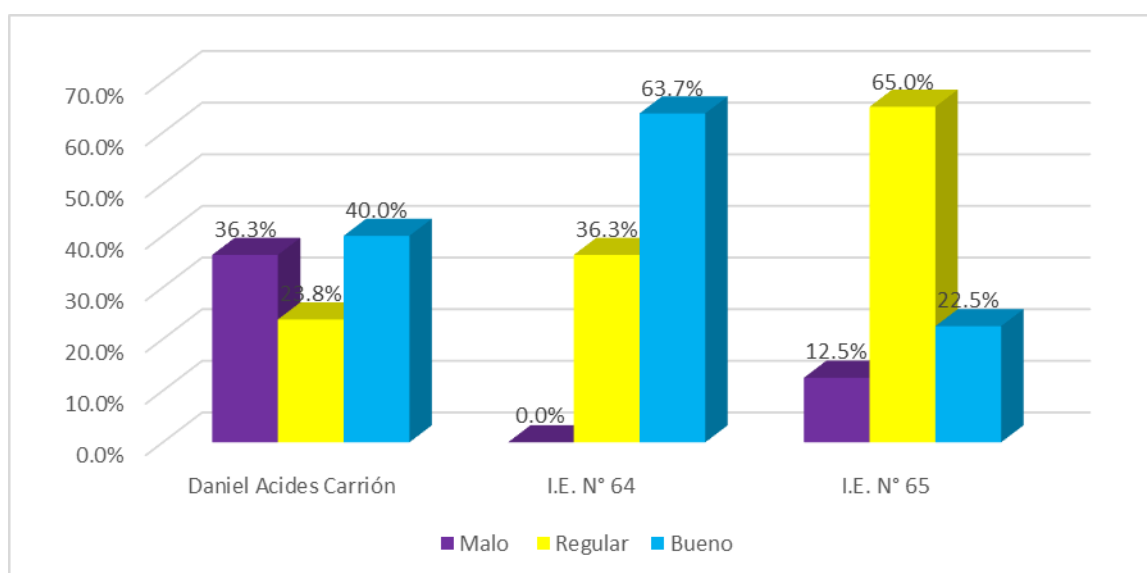


Figura 1. Niveles de calidad de servicio.

Tabla 7

Niveles de la dimensión elementos tangibles del PNAEQW de Instituciones Educativas Públicas de Santa Anita 2021.

Niveles	f	Daniel Acides Carrión	f	I.E. N° 64	f	I.E. N° 65
Malo	29	36.3%	13	16.3%	13	16.3%
Regular	15	18.8%	19	23.8%	52	65%
Bueno	36	45%	48	60%	15	18.8%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: Análisis estadístico SPSS\_v26 (2020)

Con respecto a los resultados se percibe a la dimensión de elementos tangibles en el Establecimiento Educativo Daniel Alcides Carrión, donde el 45% se encuentran en el nivel bueno, el 36.3% manifiestan que es mala y el 23.8% expresan que es regular. Asimismo, se observa a los elementos tangibles en la Institución Educativa N° 64, donde el 60% se encuentran en el nivel bueno, el 23.8% manifiesta que es regular y 16.3% indica que es malo. Finalmente, se evidencia que los elementos tangibles en el Establecimiento Educativo N° 65, donde el 65% se encuentran en el nivel regular, el 18.8% manifiesta que es bueno y 16.3% indica que es malo.

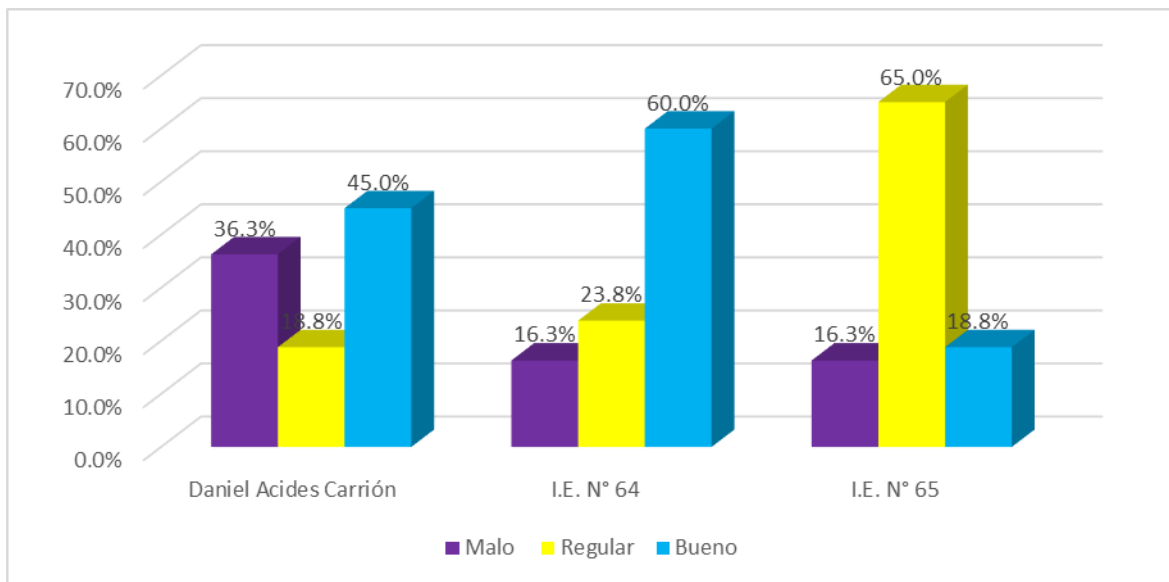


Figura 2. Niveles de la dimensión elementos tangibles.

**Tabla 8**

**Niveles de la dimensión confiabilidad del PNAEQW de Instituciones Educativas Públicas de Santa Anita 2021.**

Niveles	f	Daniel Acides Carrión	f	I.E. N° 64	f	I.E. N° 65
Malo	23	28.7%	3	3.8%	7	8.8%
Regular	12	15%	21	26.3%	35	43.8%
Bueno	45	56.3%	56	70%	38	47.5%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: Análisis estadístico SPSS\_v26 (2020)

Con respecto a los resultados se distinguió en la dimensión de confiabilidad en el Establecimiento Educativo Daniel Alcides Carrión, donde el 56.3% se encuentran en el nivel bueno, el 28.7% manifiestan que es mala y el 15% expresan que es regular. Asimismo, se observa a la confiabilidad en la Institución Educativa N° 64, donde el 70% se encuentran en el nivel bueno, el 26.3% manifiesta que es regular y 3.8% indica que es malo. Finalmente, se evidencia que la confiabilidad en el Establecimiento Educativo N° 65, donde el 47.5% se encuentran en el nivel bueno, el 43.8% manifiesta que es regular y 8.8% indica que es malo.

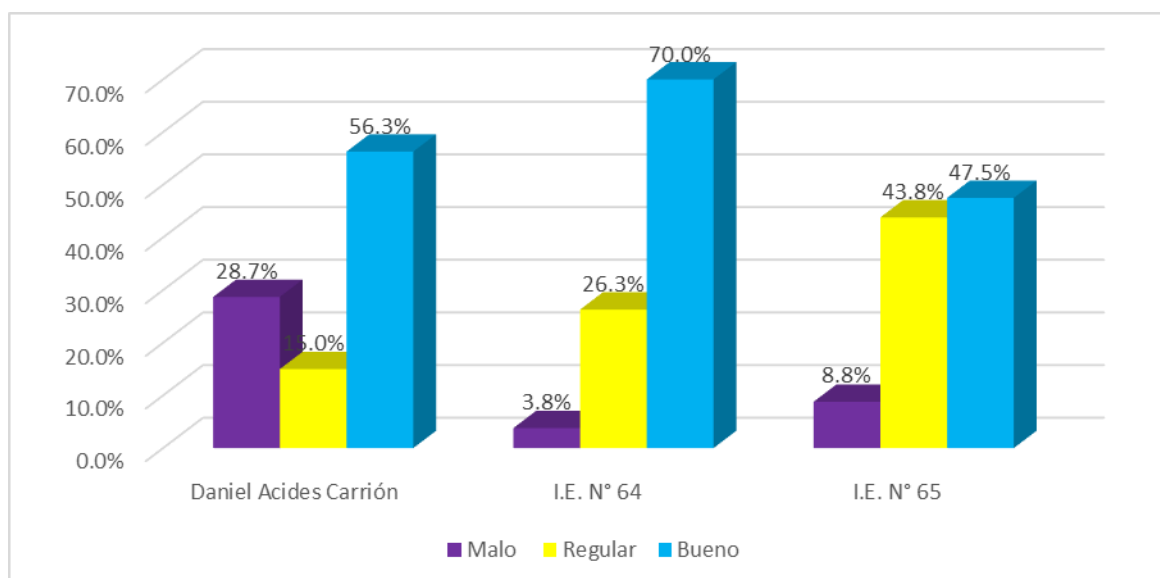


Figura 3. Niveles de la dimensión confiabilidad.

Tabla 9

Niveles de la dimensión de capacidad de respuesta del PNAEQW de Instituciones Educativas Públicas de Santa Anita 2021.

Niveles	f	Daniel Acides Carrión	f	I.E. N° 64	F	I.E. N° 65
Malo	32	40%	0	0%	30	37.5%
Regular	12	15%	20	25%	44	55%
Bueno	36	45%	60	75%	6	7.5%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: Análisis estadístico SPSS\_v26 (2020)

Con respecto a los resultados en la parte descriptiva referido a la capacidad de respuesta en el Establecimiento Educativo Daniel Alcides Carrión, donde el 45% se encuentran en el nivel bueno, el 40% manifiestan que es mala y el 15% expresan que es regular. Asimismo, se observa a la capacidad de respuesta en el Establecimiento Educativo N° 64, donde el 75% se encuentran en el nivel bueno, el 25% manifiesta que es regular y ninguna indica que es malo. Finalmente, se evidencia que la capacidad de respuesta en el Establecimiento Educativo N° 65, donde el 55% se encuentran en el nivel regular, el 37.5% manifiesta que es mala y 7.5% indica que es bueno.

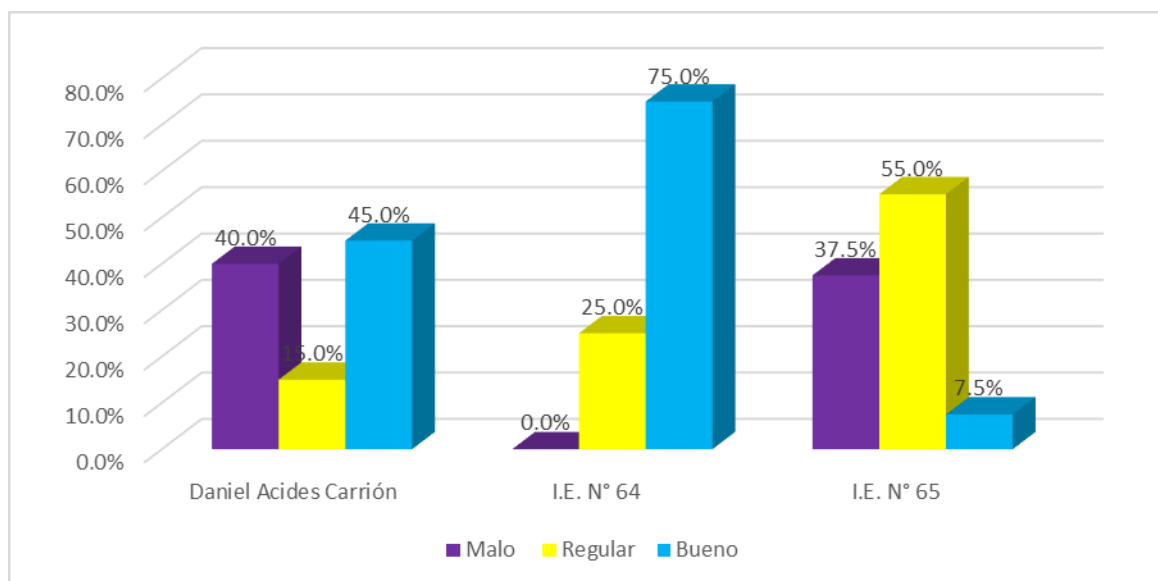


Figura 4. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta



Tabla 10

Niveles de la dimensión seguridad del PNAEQW de Instituciones Educativas Públicas de Santa Anita 2021.

Niveles	f	Daniel Acides Carrión	f	I.E. N° 64	F	I.E. N° 65
Malo	23	28.7%	0	0%	7	8.8%
Regular	16	20%	16	20%	32	40%
Bueno	41	51.2%	64	80%	41	51.2%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: Análisis estadístico SPSS\_v26 (2020)

Con respecto a los resultados referido a la seguridad en la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión, donde el 51.2% se encuentran en el nivel bueno, el 28.7% manifiestan que es mala y el 20% expresan que es regular. Asimismo, se observa a la seguridad en el Establecimiento Educativo N° 64, donde el 80% se encuentran en el nivel bueno, el 20% manifiesta que es regular y ninguno indica que es malo. Finalmente, se evidencia que la seguridad en el Establecimiento Educativo N° 65, donde el 51.2% se encuentran en el nivel bueno, el 40% manifiesta que es regular y ninguna indica que es malo.

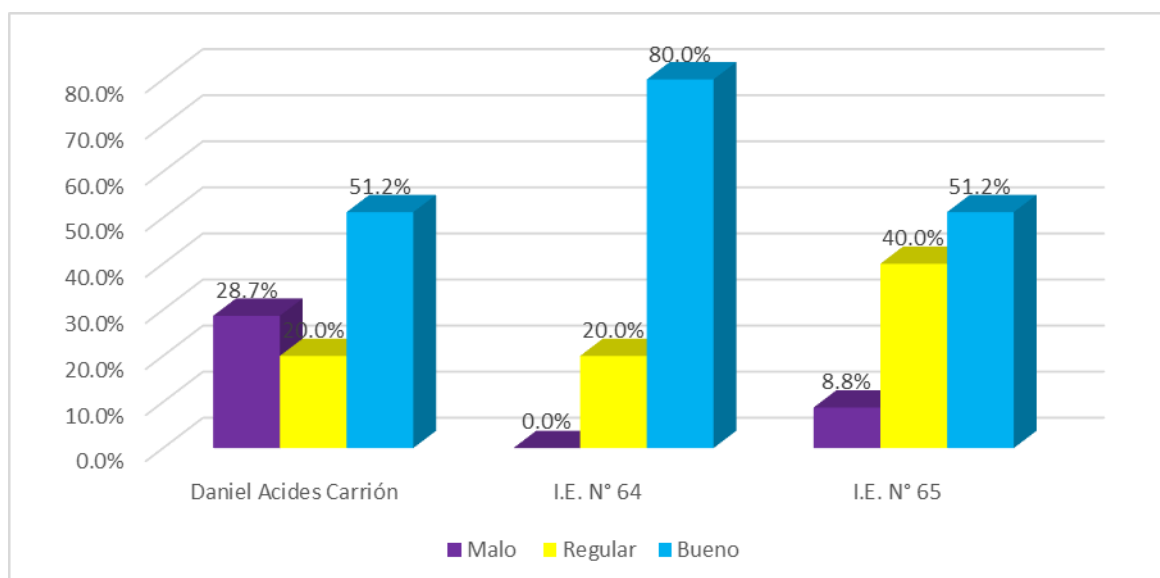


Figura 5. Niveles de la dimensión seguridad

Tabla 11

Niveles de la dimensión empatía del PNAEQW de Instituciones Educativas Púlicas de Santa Anita 2021.

Niveles	f	Daniel Alcides Carrión	f	I.E. N° 64	f	I.E. N° 65
Malo	26	32.5%	3	3.8%	7	8.8%
Regular	22	27.5%	31	38.8%	44	55%
Bueno	32	40%	46	57.5%	29	36.3%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: Análisis estadístico SPSS\_v26 (2020)

Con respecto a los resultados referido a la empatía en la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión, donde el 40% se encuentran en el nivel bueno, el 32.5% manifiestan que es mala y el 27.5% expresan que es regular. Asimismo, se observa que la empatía en el Establecimiento Educativo N° 64, donde el 57.5% se encuentran en el nivel bueno, el 38.8% manifiesta que es regular y 3.8% indica que es malo. Finalmente, se evidencia que la empatía en el Establecimiento Educativo N° 65, donde el 55% se encuentran en el nivel regular, el 36.6% manifiesta que es bueno y 8.8% indica que es malo.

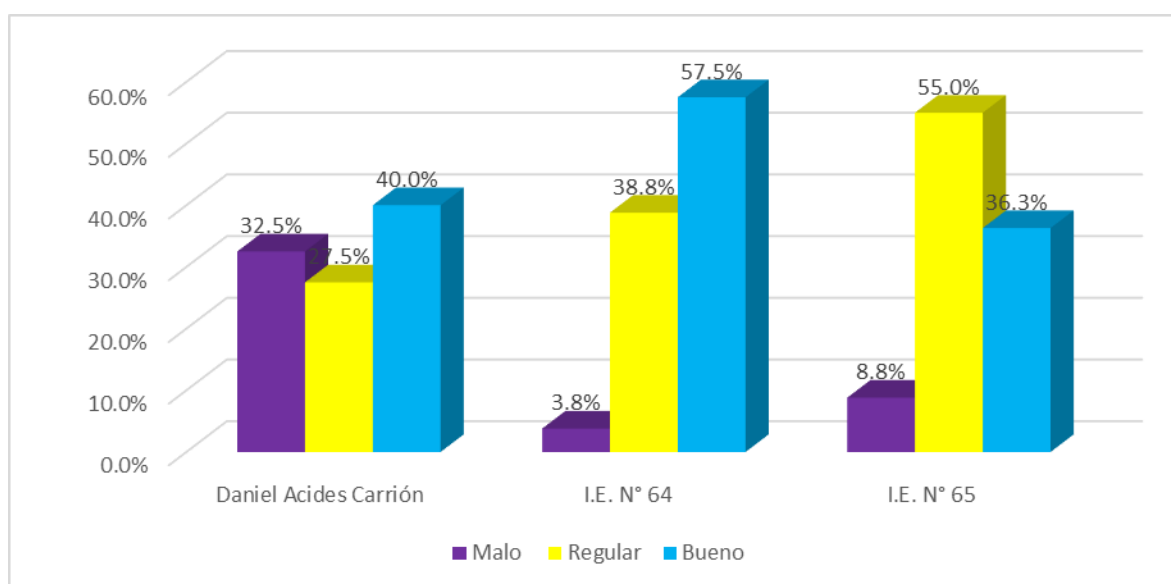


Figura 6. Niveles de la dimensión empatía

## 4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 12

Resultados de la prueba de bondad de ajuste.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,088	240	,000
Elementos tangibles	,084	240	,000
Confiabilidad	,153	240	,000
Capacidad de respuesta	,098	240	,000
Seguridad	,149	240	,000
Empatía	,141	240	,000

En la tabla 7 se presentaron los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K – S) se aprecia que la mayoría de puntuación de la variable no se asemeja a una asignación normal, debido a que el coeficiente obtenido es significativo ( $p < 0,0000$ ) y la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba Kruskal-Wallis

## 4.3 Resultados inferenciales

Nivel de significancia:

El nivel de significación teórica " $\alpha=0.05$ " que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión: Si  $p$  valor  $< 0,05$ , rechazar  $H_0$ ; Si  $p$  valor  $\geq 0,05$ , aceptar  $H_0$

### Prueba de hipótesis general

$H_0$ : No existe diferencia significativa en el nivel de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021.

$H_a$ : Existe diferencia significativa en el nivel de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Tabla 13

Nivel de significación de la variable calidad de servicio.

	Grupos	N	Rango promedio
Calidad de servicio	Daniel Alcides Carrión	80	110,62
	I. E. N° 64	80	157,71
	I.E. N° 65	80	93,18
	Total	240	

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

	Calidad de servicio
H de Kruskal-Wallis	37,021
Gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: grupos

En la tabla, la variable calidad de servicio presenta en el test de (Kruskal-Wallis: 37,021 y  $gl = 2$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que poseen desigualdades características en el nivel de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita, 2021.

### Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe diferencia significativa en el nivel de la dimensión elementos tangibles en la Calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Ha: Existe diferencia significativa en el nivel de la dimensión elementos tangibles en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Tabla 1

Nivel de significación de la dimensión elementos tangibles.

	Grupos	N	Rango promedio
Elementos tangibles	Daniel Alcides Carrión	80	112,11
	I. E. N° 64	80	152,56
	I.E. N° 65	80	96,83
	Total	240	

Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
Elementos tangibles	
H de Kruskal-Wallis	27,624
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: grupos

En la tabla, la dimensión elementos tangibles presenta en el test de (Kruskal-Wallis: 27,624 y  $gl = 2$ ), con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de la dimensión elementos tangibles en la Calidad de servicios del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe diferencia significativa en el nivel de la confiabilidad en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Ha: Existe diferencia significativa en el nivel de la confiabilidad en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Tabla 15

Nivel de significación de la dimensión confiabilidad.

	Grupos	N	Rango promedio
Confiabilidad	Daniel Alcides Carrión	80	111,72
	I. E. N° 64	80	144,29
	I.E. N° 65	80	105,49
	Total	240	

<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>	
Confiabilidad	
H de Kruskal-Wallis	14,549
gl	2
Sig. asintótica	,001

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: grupos

En la tabla, la dimensión confiabilidad presenta en el test de (Kruskal-Wallis: 14,549 y  $gl = 2$ ), con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de la confiabilidad en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe diferencia significativa en el nivel de la capacidad de respuesta en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Ha: Existe diferencia significativa en el nivel de la capacidad de respuesta en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Tabla 16

Nivel de significación de la dimensión capacidad de respuesta.

	Grupos	N	Rango promedio
Capacidad de respuesta	Daniel Alcides Carrión	80	109,12
	I. E. N° 64	80	171,97
	I.E. N° 65	80	80,41
	Total	240	

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

	Capacidad de respuesta
H de Kruskal-Wallis	73,156
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: grupos

En la tabla, la dimensión capacidad de respuesta presenta en el test de (Kruskal-Wallis: 73,156 y  $gl = 2$ ), con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de la capacidad de respuesta en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe diferencia significativa en el nivel de la seguridad en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Ha: Existe diferencia significativa en el nivel de la seguridad en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Tabla 2

Nivel de significación de la dimensión seguridad.

	Grupos	N	Rango promedio
Seguridad	Daniel Alcides Carrión	80	107,75
	I. E. N° 64	80	152,43
	I.E. N° 65	80	101,33
	Total	240	

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

Seguridad	
H de Kruskal-Wallis	25,974
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: grupos

En la tabla, la dimensión seguridad presenta en el test de (Kruskal-Wallis: 25,974 y  $gl = 2$ ), con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de la seguridad en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita, 2021.

### Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe diferencia significativa en el nivel de la empatía en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

Ha: Existe diferencia significativa en el nivel de la empatía en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.



Tabla 18

Nivel de significación de la dimensión empatía del PNAEQW de instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita.

	Grupos	N	Rango promedio
Empatía	Daniel Alcides Carrión	80	101,88
	I. E. N° 64	80	144,32
	I.E. N° 65	80	115,31
	Total	240	

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

	Empatía
H de Kruskal-Wallis	15,859
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: grupos

En la tabla, la dimensión empatía presenta en el test de (Kruskal-Wallis: 15,859 y  $gl = 2$ ), con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de la empatía en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación se ha iniciado planteando que la calidad del servicio que brinda el PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas de Santa Anita 2021, se sustenta en el concepto emitido por Zúñiga y Mora (2020) que definieron que la calidad es imprescindible para mantener las relaciones sociales de la empresa y para el diseño de las cualidades de los productos y la calidad de los mismos y Miranda et al (2018) señalaron la calidad está ligada al trato que el cliente recibe durante su experiencia de recibir el servicio para establecer lazos de confianza con la entidad.

En base a ello, de acuerdo, a la hipótesis general del nivel de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita, 2021, se obtuvo en los resultados descriptivos que la calidad de servicio en la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión, fue de 40% en un nivel bueno; 63.7% de nivel bueno en el Establecimiento Educativo N° 64, y de un 22.5% para el nivel bueno en el Establecimiento Educativo N° 65. Siendo los resultados inferenciales de que, si existe diferencia significativa en el nivel de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita, 2021. Por lo tanto, el sustento y ayuda de los padres de los tres establecimientos educativos tienen diferentes percepciones hacia la calidad de servicio que otorga el PNAEQW.

Estos resultados concuerdan con Díaz (2021) en su publicación el objetivo fue determinar cómo el PNAEQW ha brindado el servicio a los niños de la I. E. E. San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019. En cuanto a los resultados el 67% de alumnos encuestados respondieron que siempre el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto, y el 23% contestaron que a veces el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto, pero 10% expresó que nunca el servicio de asistencia alimentaria es en el horario correcto. Se concluyó que los beneficiarios del PNAEQW están satisfechos con el servicio.

Seguidamente, en cuanto a la hipótesis específica 1 de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Santa Anita, se obtuvo como resultados descriptivos en relación a la dimensión de elementos tangibles en el

Establecimiento Educativo Daniel Alcides Carrión, donde el 45% se encuentran en el nivel bueno, en la Institución Educativa N° 64 con un 60% y en el Establecimiento Educativo N° 65 con un 18.8% es bueno. Siendo los resultados inferenciales de que, si existe diferencia significativa en el nivel de la dimensión elementos tangibles en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita, 2021. En ese contexto el sustento y aporte de los padres de los tres colegios permiten afirmar que los elementos tangibles en las áreas de recepción de la institución educativa no se encuentran acondicionada adecuadamente para la recepción de los alimentos. En concordancia con Reyes y Lamy (2017) que precisaron que los elementos tangibles sirven de respaldo al servicio, debido a que observa a través de la infraestructura, locales de atención, entre otros. Asimismo, Kassim y Asiah Abdullah (2010) encontraron que los atributos del producto son el conjunto de características que forman parte de un producto, estos pueden ser tangibles o intangibles, características básicas en la calidad del servicio.

En relación a la hipótesis específica 2 de la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Publicas del Distrito de Santa Anita, los resultados descriptivos en la dimensión de confiabilidad en el Establecimiento Educativo Daniel Alcides Carrión el 56.3% fue bueno, en la Institución Educativa N° 64 el 70% alcanzó el nivel bueno, y en el Establecimiento Educativo N° 65 con el 47.5% se encuentran en el nivel bueno. Siendo los resultados inferenciales de que, si existe diferencia significativa en el nivel de la confiabilidad en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita, 2021. En este contexto el sustento y aporte permiten que los padres de familia deben cumplir con una función de verificar los alimentos que reciben del programa Qali warma. Estos resultados concuerdan con lo indicado por Ventura y Caycho (2017) que la fiabilidad se relaciona de manera directa entre el que recibe el servicio y la persona que realiza a las funciones de brindar el servicio. Los resultados de esta investigación son similares a los hallados por Tsao et al. (2016) estudiaron el impacto de la calidad del servicio en la lealtad basado en la experiencia de compra y mostraron que la calidad del sistema y la calidad del servicio tenían efectos significativos en el valor percibido, que a su vez tuvo una influencia significativa en la lealtad en línea.

A continuación, los resultados de la hipótesis específica 3 de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Santa Anita, se obtuvo con resultados descriptivos en relación a la capacidad de respuesta en el Establecimiento Educativo Daniel Alcides Carrión, donde el 45% se encuentran en el nivel bueno, en el Establecimiento Educativo N° 64, donde el 75% se encuentran en el nivel bueno y en el Establecimiento Educativo N° 65, donde el 7.5% indica que es bueno. Siendo los resultados inferenciales de que, si existe diferencia significativa en el nivel de la capacidad de respuesta en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita, 2021. En este contexto el sustento y el aporte permite que los padres de familia de una institución se sienten insatisfechos por no cumplir con la fecha y el horario establecido por el programa Qaliwarma, además frente a las denuncias realizadas por la atención el programa a estas molestias no atiende en el debido momento. Estos resultados concuerdan con lo señalado por Montijo y Ruiz (2018) que la atención a los usuarios debe ser de manera inmediata frente a los problemas. Los resultados de esta investigación son similares a los hallados por Machaca (2020) en su publicación el objetivo fue describir la satisfacción que los educandos de sexto de primaria sienten al ingerir los alimentos que brinda el Estado mediante QaliWarma, en la I.E. Fe y Alegría 53 de Ate durante el año escolar 2019. Los resultados obtenidos nos muestran que el 23 % considera que se sienten satisfechos con los alimentos brindados por dicho programa, un 30% lo considera bueno, y un 47% presenta un nivel regular de satisfacción.

Con respecto a la hipótesis específica 4 de la dimensión seguridad de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Santa Anita, se obtuvo como resultados descriptivos referido a la seguridad en la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión, donde el 51.2% se encuentran en el nivel bueno, en el Establecimiento Educativo N° 64, donde el 80% se encuentran en el nivel bueno, y en el Establecimiento Educativo N° 65, donde el 51.2% se encuentran en el nivel bueno. Siendo los resultados inferenciales de que, si existe diferencia significativa en el nivel de seguridad en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita, 2021. Es decir, el programa Qaliwarma no recoge las

quejas y sugerencias de padre de familia porque en el momento de entrega los representantes de Qaliwarma no están presenta. En concordancia con Apaza et al (2018) señalaron que la seguridad se relaciona con los valores que la empresa pueda tener dentro de su cultura organizacional, la cual debe ser implementada de manera óptima por los colaboradores en base a las capacitaciones que hayan tenido. Los resultados de esta investigación son similares a los hallados por Pérez (2020) en su publicación el objetivo fue ubicar la seguridad alimentaria como una cuestión de competitividad y productividad, factor relevante para el diseño de la política económica alimentaria en México. Concluyó que es un factor relevante para el diseño de la política económica alimentaria en México.

Finalmente, la hipótesis específica 5 de la dimensión empatía de la calidad de servicio del PNAEQW en Instituciones Educativas Publicas del Distrito de Santa Anita, los resultados descriptivos referido a la empatía en la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión, donde el 40% se encuentran en el nivel bueno, en el Establecimiento Educativo N° 64, donde el 57.5% se encuentran en el nivel bueno y en el Establecimiento Educativo N° 65, el 36.6% manifiesta que es bueno. Siendo los resultados inferenciales de que, si existe diferencia significativa en el nivel de la empatía en la Calidad de servicios del PNAEQW en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita, 2021. Es decir, en los alumnos de las Instituciones Educativas el personal de Qaliwarma no tienen no es empático para realizar o atender sus dudas frente a sus necesidades. Como sostienen Calle y Montenegro (2020) la empatía es una atención personalizada que se le da a un cliente, donde se le hace sentir importante y se le escucha para que este se sienta en confianza de saber que su problema será resuelto de la mejor manera y en su beneficio. Estos resultados son similares a los hallados por Francke y Acosta (2020) en su publicación el objetivo fue aportar pruebas se la incidencia de Qali Warma en la anemia y la desnutrición en los infantes de 3 a 5 años. Se concluyó que se usó programas denominados entropy balancing y machine learning lograron reducir las altas tasa de anemia y desnutrición que tanto agobia a nuestro país.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó la diferencia importante en el nivel de la calidad de servicio en los productos del PNAEQW de los colegios estatales del distrito de Santa Anita, 2021, conforme a la prueba de contraste de Kruskal-Wallis: 37,021 y  $gl = 2$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). En ese contexto el sustento y ayuda de los padres de los tres establecimientos educativos tienen diferentes percepciones hacia la calidad de servicio que otorga el PNAEQW.

**Segunda:** Se encontró la diferencia significativa en el nivel de la dimensión elementos tangibles en calidad de servicio del PNAEQW de los colegios estatales del distrito de Santa Anita, 2021, conforme a la prueba de contraste Kruskal-Wallis: 27,624 y  $gl = 2$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). En ese contexto el sustento y aporte de los padres de los tres colegios permiten afirmar que los elementos tangibles en las áreas de recepción de la institución educativa no se encuentran acondicionada adecuadamente para la recepción de los alimentos.

**Tercera:** Se determinó una diferencia importante en el nivel de la confiabilidad en calidad de servicio del PNAEQW de los colegios estatales del distrito de Santa Anita, 2021, conforme a la prueba de contraste se señaló Kruskal-Wallis: 14,549 y  $gl = 2$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). En este contexto el sustento y aporte permiten que los padres de familia deben cumplir con una función de verificar los alimentos que reciben del programa Qali warma.

**Cuarta:** Se determinó una diferencia importante en el nivel de la capacidad de respuesta en calidad de servicio del PNAEQW de los colegios estatales del distrito de Santa Anita, 2021, conforme a la prueba de contraste se señaló que Kruskal-Wallis: 73,156 y  $gl = 2$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). En este contexto el sustento y el aporte permite que los padres de familia de una institución se sienten insatisfecha por no cumplir con la fecha y el horario establecido por el programa Qaliwarma, además frente a las denuncias realizadas por la atención el programa a estas molestias no atiende en el debido momento.

- Quinta:** Se determinó una diferencia importante en el nivel de la seguridad en calidad de servicio del PNAEQW de instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita, 2021, conforme a la prueba de contraste se señaló que Kruskal-Wallis: 25,974 y  $gl = 2$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). Es decir, el programa Qaliwama no recoge las quejas y sugerencias de padre de familia porque en el momento de entrega los representantes de Qaliwama no están presentes.
- Sexta:** Se determinó la diferencia significativa en el nivel de la empatía calidad de servicio del PNAEQW de los colegios estatales del distrito de Santa Anita, 2021, conforme a la prueba de contraste se señaló que Kruskal-Wallis: 15,859 y  $gl = 2$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ); es decir, en los alumnos de las Instituciones Educativas el personal de Qaliwama no tienen no es empático para realizar o atender sus dudas frente a sus necesidades.

## VII. RECOMENDACIONES

A los altos directivos de las Instituciones Educativas:

- Primera:** Realizar capacitaciones en calidad de atención a los padres y madres de familia; con el propósito de que se brinde un servicio de calidad de acuerdo a las normas de la gestión pública, asegurando el bienestar de los beneficiarios.
- Segunda:** Implementar un ambiente de recepción de los alimentos para conservar los alimentos en buen estado, garantizando la recepción de alimentos por parte de los padres de familia y sean aprovechados dentro de las fechas establecidas.
- Tercera:** Verificar los datos de cada alimento que se van a recepcionar, como la marca, presentación, fecha de vencimiento, entre otros; asegurando que los beneficiarios van a recibir un buen servicio de calidad por parte del Estado.
- Cuarta:** Coordinar con los proveedores del PNAEQW para establecer una fecha y hora para la recepción de alimentos y además para su debida reposición de los productos y evitar la desatención.
- Quinta:** Organizar con los proveedores del PNAEQW para realizar un programa de capacitación que este relacionado con la mejora de entrega y recepción de alimentos, en tiempo y oportunidad y sean aprovechados de la mejor manera.
- Sexta:** Concertar con los proveedores del PNAEQW para realizar un programa de sensibilización a su equipo, a fin de que mantenga acciones empáticas y habilidades blandas con los beneficiarios, por ser su deber de brindar un servicio de calidad.



## Referencia

- Acosta, A., Durán, E. y Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40).
- Akroush, M.N., Al-Mohammad, S.M., Zuriekat, M.I. and Abu-Lail, B.N. (2011) 'An empirical model of customer loyalty in the Jordanian mobile telecommunications market', *International Journal of Mobile Communications*, Vol. 9, No. 1, pp.76–101
- Alcázar L (2016). Algunas reflexiones sobre los programas alimentarios y nutricionales: cambios y retos durante la última década” en “Investigación para el desarrollo en el Perú. Once balances. pp 251-296, GRADE.
- Apaza, R., Sandival, G. y Runzer, F. (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: un estudio cualitativo. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(4), 50-53.
- Bharadwaj, S., Varadarajan, R. and Fahy, J. (1993) 'Sustainable competitive advantage in service industries: a conceptual model and research propositions', *Journal of Marketing*, Vol. 17, No. 4, pp.83–99
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación (3 ed.)*. Bogotá D.C.: Pearson Educación.
- Behar Rivero, D. S. (2008). Introducción a la metodología de la investigación. Shalom.
- Blut (2016) E-service quality: development of a hierarchical model. *J. Retail.*, 92 (4) (2016), pp. 500-517.
- Buhl, Amanda (2010). Meeting nutritional needs through school feeding: a snapshot of four African nations. Global Child Nutrition Foundation.
- Brusch, B. Schwarz, R. Schmitt (2019). David versus goliath - service quality factors for niche providers in online retailing *J. Retail. Consum. Serv.*, 50 (2019), pp. 266-276
- Campaña, I., Romero, R., Manzanares, M. y Morales, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. In *Anales de Pediatría* (Vol. 90, No. 5, pp. 301-309). Elsevier Doyma.

- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232.
- Chamorro, R., Farias, R., & Peirano, P. (2018). Regulación circadiana, patrón horario de alimentación y sueño: Enfoque en el problema de obesidad. *Revista chilena de nutrición*, 45(3), 285-292.
- Chang, W. Cheung, M. Tang (2013). Building trust online: interactions among trust building mechanisms. *Inf. Manag.*, 50 (7) (2013), pp. 439-445
- Cobo, E., Gómez, F. y Rodríguez, M. (2017). Percepción de la calidad de la atención en un servicio de urgencias. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 4(2), 188-204.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, 56, pp. 55-68.
- Dahiyat, S.E., Akroush, M.N. and Abu-Lail, B.N. (2011) ‘An integrated model of perceived service quality and customer loyalty: an empirical examination of the mediation effects of customer satisfaction and customer trust’, *International Journal Services and Operations Management*, Vol. 9, No. 4, pp.453–490
- De Jesús, M., Torres, Y., Núñez, W. y Torres, H. (2018). El pensamiento estratégico en el contexto empresarial. ¿Tangible o intangible? *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 5(2).
- Delahoz, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una Universidad. *Formación universitaria*, 13(2), 93-102.
- Díaz, D. (2021). *Nivel de satisfacción de la prestación del servicio alimentario que brinda el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma a los usuarios de la institución educativa emblemática San Juan de la Libertad, Chachapoyas, 2019* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas
- Díaz, F. y Morillo, M. (2017). Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad del servicio de alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. *Tec Empresarial*, 11(2), 27-40.
- Francke, P., & Acosta, G. (2020). Impacto del programa de alimentación escolar Qali Warma sobre la anemia y la desnutrición crónica

infantil. *Apuntes. Revista De Ciencias Sociales*, 48(88).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21678/apuntes.88.1228>.

- Fecikova, I. (2004) 'An index method for measurement of customer satisfaction',  
The TQM Magazine, Vol. 16, No. 1, pp.57–66
- Fernández, L. (2020). Análisis comparativo de la calidad nutricional de  
productos destinados a público infantil frente a público adulto a partir del  
etiquetado. *Revista Española de Salud Pública*, 93, e201902008.
- Fontalvo, T., La hoz, D., Enrique, J. y De la Hoz, E. (2020). Método de  
evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al  
usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información  
tecnológica*, 31(4), 27-34.
- García, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una  
institución de educación superiores privada de la ciudad de Pereira  
(Colombia). *Empresarial*, 13(1), 35-47.
- Gounaris et al. (2010). An examination of the effects of service quality and  
satisfaction on customers' behavioral intentions in e-shopping. *J. Serv.  
Mark.*, 24 (2–3) (2010), pp. 142-156
- Hawkes, C., Ruel, M., Salm, T., Sinclair, L.B., & Branca, F. (2019). Double-duty  
actions: seizing programme and policy opportunities to address  
malnutrition in all its forms. *Lancet*, 395(10218), 142-155.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la  
investigación*, México: Mac Graw Hill: Interamericana.
- Hernández, R y Mendoza. C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas  
cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México. Edición McGraw-Hill  
Educación.
- Ibarra, L., Woolfolk, L., Meza, B. y Gelain, E. (2020). Evaluación de la calidad  
en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de  
Café. *Revista CEA*, 6(11), 89-107.
- Izquierdo, A., Viteri, D., Baque, L. y Zambrano, S. (2020). Estrategias de  
marketing para la comercialización de producto biodegradables de aseo  
y limpieza de la empresa Quibisa. *Revista Universidad y  
Sociedad*, 12(4), 399-406.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). Series anuales de  
indicadores principales de la ENDES 1986-2018. Lima: INEI.

- Kang, G. and James, J. (2004) 'Service quality dimensions: an examination of Gronroos's service quality model', *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 4, pp.266–277.
- Kassim, N. y Asiah, N. (2010). El efecto de las dimensiones percibidas de la calidad del servicio en la satisfacción, la confianza y la lealtad del cliente en entornos de comercio electrónico: un análisis intercultural. *Revista de marketing y logística de Asia Pacífico*, 22, 351-371. <https://doi.org/10.1108/13555851011062269>.
- Lavado, P., & Barrón, M. (2019). Evaluación de Impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Lima: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Luengo, C., Paravic, T. y Burgos, M. (2017). Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. *Enfermería universitaria*, 14(2), 131-142.
- Machaca, G. (2020). *Satisfacción de los estudiantes V ciclo que reciben alimentos del Programa Qali Warma Institución Educativa Fe y Alegría 53-Ate* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Manzo, E., Sanabria, B., Mero, D., Caicedo, C. y Chávez, A. (2020). Higiene y manipulación de los alimentos en los restaurantes de Playita Mía de la ciudad de Manta. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 5(2), 60-65.
- Martínez, J., Fontalvo, W. y Cantillo, E. (2018) Use of the attributes of a product for the seduction of a customer during the process of purchase. *Dictamen Libre*. 23 (1), 139-165. DOI: <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.23.5154>.
- McLean and Wilson (2016) Evolving the online customer experience ... is there a role for online customer support? *Comput. Hum. Behav.*, 60 (2016), pp. 602-610
- Miranda, P., Santiago, I., Atia, V. y Herrera, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11), 017-017.
- Montero, G. y Mora, B. (2020). Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro. *Revista of business and entrepreneurial studies*, 4(2).

- Montijo, A., & Ruiz, A. (2018). El rol de la capacidad institucional como medida de adaptación frente a eventos de precipitación extrema en el noroeste de México. *Región y sociedad*, 30(73).
- Niño, V (2011). *Metodología de la investigación*-Bogotá, Colombia Ediciones de la U
- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., Service quality and customer satisfaction (2019). The moderating effects of hotel star rating. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>, International Journal of Hospitality Management, (2019)
- Ortiz, R., Acosta, R., Angarica, L., Benítez, B., & Moreno, I. (2020). La accesibilidad alimentaria en municipios de las provincias de Mayabeque y Artemisa. Una visión de consumidores. *Cultivos Tropicales*, 41(1).
- Oliva, E. y Palacios, D. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Criterio Libre*, 15(26), 195-213.
- Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1988): SERVQUAL a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Marketing, Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-40.
- Perales, L., Santos, M., Gómez, Y., Ramos, M. y Pérez, E. (2020). Análisis in vitro de la acumulación de metales pesados en plantas de la familia Asparagaceae tolerantes a la baja disponibilidad de agua. *Nova scientia*, 12(24), 0-0.
- Peralta, L., Mejía, M. y Gavidia, M. (2020). Condiciones de soberanía alimentaria en parroquias rurales de Chimborazo-Ecuador. *Revista ESPACIOS. ISSN*, 798, 1015.
- Pérez, O. (2020). La Competitividad y la seguridad alimentaria en México. *Economía Coyuntural*, 5(1), 119-142.
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D., Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>, The Asian Journal of Shipping and Logistics (2019)
- Ramos, W., & Morales, P. (2020). Factores que condicionan el Programa QaliWarma y su influencia en la desnutrición de los escolares. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(2), 143-154.

- Rapert, M. and Wren, B. (1998) 'Service quality as a competitive opportunity', *The Journal of Services Marketing*, Vol. 12, No. 3, pp.223–235.
- Rasheed, M.F. Abadi (2014). Impact of service quality, trust and perceived value on customer loyalty in Malaysia services industries *Procedia – Soc. Behav. Sci.*, 164 (2014), pp. 298-304
- Restrepo, G. (2003). Conceptos y aplicaciones de la Investigación Formativa y criterios para evaluar la investigación científica en sentido estricto. CNA. Bogotá, Colombia.
- Reyes, M., & Lamy, B. (2017). Migración y transformación sociocultural: el paisaje como referente de la movilidad. *Acta universitaria*, 27(3), 91-100.
- Rodrigo, M. y Ejeda Manzanera, J. (2020). Educación alimentaria-nutricional en el Grado de Magisterio: un estudio sobre cambios de conocimientos y hábitos alimentarios. *Nutrición Hospitalaria*, 37(4), 830-837.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232.
- Ruiz, C. (2013). Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa: Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos (Tercera Edición ed.). Texas - Huostun, USA: DANAGA Training and Consulting. Recuperado de <https://bit.ly/3vhJEpU>.
- Salazar, W.; Cabrera-Vallejo, M. Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Industrial Data*, vol. 19, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 13-20.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Saleem, S. Zahra, A. Yaseen (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions – the case of Pakistan airline industry *Asia Pac. J. Mark. Logist.*, 29 (5) (2017), pp. 1136-1159
- Sharma and Lijuan (2015). The effects of online service quality of e-commerce websites on user satisfaction *Electron. Libr.*, 33 (3) (2015), pp. 468-485
- Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la

- zona turística de Puerto Bolívar. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 52-59.
- Tsao et al. (2016) W.-C. Tsao, M.-T. Hsieh, T.M.Y. Lin. Intensifying online loyalty! the power of website quality and the perceived value of consumer/seller relationship. *Ind. Manag. Data Syst.*, 116 (9) (2016), pp. 1987-2010
- Tineo, O. (2020). *Programa Qali Warma y su impacto en los hábitos alimentarios en escolares, Distrito de Pimpingos, Cajamarca* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Tsiouti, A. (2018). Lo tangible y lo intangible: fragmentos de memoria en el paisaje minero: el caso de la mina de Amiantos en Chipre. *Labor e Engenho*, 12(1), 90-107.
- Ubilla, M., Barreno, E., Freire, F. y Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vázquez, R., Rodríguez, I. & Díaz, M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documento de Trabajo 119/ 96, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oviedo.
- Ventura, J. y Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625-627.
- Wang, C., Nguyen, N. and Tuyen, T. (2016) 'An empirical study of customer satisfaction towards bank payment card service quality in Ho Chi Minh banking branches', *International Journal of Economics and Finance*, Vol. 6, No. 5, pp.170–181.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, segunda edición.
- Zita, M., Fuigueroa, E. y Narváez, L. (2017). Relevant Features Impacto f an urban dry toilet in the consumer acceptance. *Revista Internacional de contaminación*, 4(33), 671-679. Recuperado de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-49992017000400671&lng=es&nrm=iso&tlng=es.ç](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-49992017000400671&lng=es&nrm=iso&tlng=es.ç)

Zúñiga, N., & Mora, E. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54(1), 95-122.



## ANEXO 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas de Santa Anita 2021																																			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Instituciones Educativas Públicas del distrito de Santa Anita 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar el nivel de los elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.</p> <p>Determinar el nivel de la confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.</p> <p>Determinar el nivel de la capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.</p> <p>Determinar el nivel de la seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.</p> <p>Determinar el nivel de la empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe diferencia significativa en el nivel de la calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe diferencia significativa en el nivel de la dimensión elementos tangibles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.</p> <p>Existe diferencia significativa en el nivel de la confiabilidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.</p> <p>Existe diferencia significativa en el nivel de la capacidad de respuesta del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.</p> <p>Existe diferencia significativa en el nivel de la seguridad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.</p> <p>Existe diferencia significativa en el nivel de la empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de servicio</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Elementos tangibles</td> <td>Higiene</td> <td>1, 2, 3</td> <td rowspan="10">Mala 23 - 52 Regular 53 - 83 Buena 84 - 115</td> </tr> <tr> <td>Producto de limpieza</td> <td>4, 5</td> </tr> <tr> <td>Personal identificado</td> <td>6, 7</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Confiabilidad</td> <td>Cumplimiento y fiabilidad</td> <td>8, 9</td> </tr> <tr> <td>Tiempos</td> <td>10, 11</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de respuesta</td> <td>Horarios</td> <td>12, 13</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidad</td> <td>14, 15, 16</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td>Entendimiento</td> <td>17, 18, 19</td> </tr> <tr> <td>Confianza y amabilidad</td> <td>20, 21, 22</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Empatía</td> <td>Profesionalismo</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento de necesidad</td> <td>24,25</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Elementos tangibles	Higiene	1, 2, 3	Mala 23 - 52 Regular 53 - 83 Buena 84 - 115	Producto de limpieza	4, 5	Personal identificado	6, 7	Confiabilidad	Cumplimiento y fiabilidad	8, 9	Tiempos	10, 11	Capacidad de respuesta	Horarios	12, 13	Disponibilidad	14, 15, 16	Seguridad	Entendimiento	17, 18, 19	Confianza y amabilidad	20, 21, 22	Empatía	Profesionalismo	23	Conocimiento de necesidad	24,25
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores																													
			Elementos tangibles	Higiene	1, 2, 3	Mala 23 - 52 Regular 53 - 83 Buena 84 - 115																													
				Producto de limpieza	4, 5																														
				Personal identificado	6, 7																														
			Confiabilidad	Cumplimiento y fiabilidad	8, 9																														
				Tiempos	10, 11																														
			Capacidad de respuesta	Horarios	12, 13																														
				Disponibilidad	14, 15, 16																														
			Seguridad	Entendimiento	17, 18, 19																														
Confianza y amabilidad	20, 21, 22																																		
Empatía	Profesionalismo	23																																	
	Conocimiento de necesidad	24,25																																	

¿Cuál es el nivel de la empatía del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021?	en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.	Warma en instituciones educativas públicas del distrito de Santa Anita 2021.				
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>			
<p><b>TIPO:</b> básica</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>PARADIGMA:</b> Positivista</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo Comparativo</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético Deductivo</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 240 usuarios</p>	<p><b>VARIABLE:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionarios</p> <p><b>AUTOR:</b> Salazar y Cabrera (2016)</p> <p><b>ADAPTADO POR:</b> Mitchel Tocas Llacuachaqui</p> <p><b>AÑO:</b> 2021</p> <p><b>MONITOREO:</b> Se aplicará a los padres de familia de los usuarios de las IE: Daniel Alcides Carrión, IE N°64 y IE N°65</p> <p><b>AMBITO DE APLICACIÓN:</b> Distrito de Santa Anita – Lima-Lima</p> <p><b>FORMA DE ADMINISTRACION:</b> Electrónico a través de un link(Google forms)</p>	<p><b>DESCRITIVAS:</b> Se elaboro Tablas y gráficos de barras descriptivas y porcentuales de acuerdo a la frecuencia de la tabla.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para la prueba de hipótesis se utilizó la Prueba Kruskal-Wallis , es un método no paramétrico para probar si un grupo de datos proviene de la misma población.</p> <p><b>Fórmula</b></p> <p>Minitab calcula el valor z de cada grupo de la siguiente manera:</p> $z_j = \frac{\bar{R}_j - \bar{R}}{\sqrt{\frac{(N+1)(\frac{N}{n_j} - 1)}{12}}}$			

## ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables

*Operacionalización de la variable calidad de servicio.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Elementos tangibles	Higiene	1, 2, 3	Escala ordinal	Mala: 23 - 52
	Producto de limpieza	4, 5		
Confiabilidad	Personal identificado	6, 7	5.Siempre (S)	Regular: 53 - 83
	Cumplimiento y fiabilidad	8, 9	4.Casi Siempre (CS)	
	Tiempos	10, 11	3.Algunas veces (AV)	
Capacidad de respuesta	Horarios	12 13	2.Casi nunca (CN)	Buena: 84 – 115
	Disponibilidad	14, 15,, 16	1.Nunca (N)	
Seguridad	Entendimiento	17, 18, 19		
Empatía	Confianza y amabilidad	20, 21, 22		
	Profesionalismo	23		
	Conocimiento de necesidad	24, 25		

*Nota:* Adaptado por Cronin y Taylor (1992) citado por Salazar y Cabrera (2016)

## ANEXO 3. Instrumento de recolección de información



### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) trabajador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de productos en las instituciones educativas del distrito Santa Anita, 2021. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima. Se agradece su colaboración.

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5						
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE						
N°	DESCRIPCIÓN				VALORACIÓN					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES				1	2	3	4	5	
<b>INDICADOR: Higiene</b>										
01	En la institución educativa el personal de servicio cuenta con la indumentaria adecuada para la distribución de los alimentos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma									
02	Las instalaciones de la institución educativa se encuentran debidamente acondicionada para la recepción de los alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma									
03	En la institución educativa los elementos materiales (folletos, actas de recepción y entrega de alimentos) que son entregados por el proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son visualmente atractivos.									
<b>INDICADOR: Producto de limpieza</b>										
04	Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se mantienen limpias.									
05	En la institución educativa el personal de servicio se encuentra protegido con todas las medidas de bioseguridad.									
<b>INDICADOR: Personal identificado</b>										
06	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se identifica con fotocheck y/o uniforme del programa.									
07	En la institución educativa los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la recepción de los alimentos y la integridad de los productos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.									
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD				VALORACIÓN						
<b>INDICADOR: Cumplimiento y fiabilidad</b>										
8	En la institución educativa los integrantes del Comité de Alimentación Escolar y padres de familia verifican las presentaciones de los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.									
9	En la institución educativa confía que la cantidad de alimentos que ofrece el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma por niño son suficientes.									
<b>INDICADOR: Tiempos</b>										
10	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma informa a los padres de familia de la institución acerca del Programa de una manera clara y comprensible.									
11	En la institución el Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a los padres de familia en un tiempo y horario adecuado									
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				VALORACIÓN						

<b>INDICADOR: Horarios</b>						
12	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, responde oportunamente ante alguna duda					
13	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.					
<b>INDICADOR: Disponibilidad</b>						
14	En la institución educativa el tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar los alimentos es el adecuado.					
15	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.					
16	En la institución educativa en caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						<b>VALORACIÓN</b>
<b>INDICADOR: Entendimiento</b>						
17	En la institución educativa los padres de familia entienden la importancia de los alimentos que proporciona el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. para sus niños o niñas.					
<b>INDICADOR: Confianza y amabilidad</b>						
18	En la institución educativa el comportamiento del personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma me inspira Confianza.					
19	En la institución educativa el personal del proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma que deja los alimentos demuestra amabilidad y buen trato.					
20	En la institución educativa el profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						<b>VALORACIÓN</b>
<b>INDICADOR: Profesionalismo</b>						
21	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, le brinda un trato Personalizado.					
<b>INDICADOR: Conocimiento de necesidades</b>						
22	En la institución educativa el Comité de Alimentación Escolar conoce las necesidades de los padres de familia y de las situaciones que atraviesa para realizar el recojo de los alimentos, considerando la distancia de su vivienda a la Institución educativa.					
23	En la institución los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas.					

**Muchas gracias**

## ANEXO 4. Certificado de validación de instrumentos



**“Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas - Santa Anita, 2021”**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: calidad de servicio**

DIMENSIONES								
N°	PRIMERA DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	En la institución educativa el personal de servicio cuenta con la indumentaria adecuada para la distribución de los alimentos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	X		X		X		
02	Las instalaciones de la institución educativa se encuentran debidamente acondicionada para la recepción de los alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	X		X		X		
03	En la institución educativa los elementos materiales (folletos, actas de recepción y entrega de alimentos) que son entregados por el proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son visualmente atractivos.	X		X		X		
04	Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se mantienen limpias.	X		X		X		
05	En la institución educativa el personal de servicio se encuentra protegido con todas las medidas de bioseguridad.	X		X		X		
06	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se identifica con fotocheck y/o uniforme del programa.	X		X		X		
07	En la institución educativa los Integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la recepción de los alimentos y la integridad de los productos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	X		X		X		
N°	SEGUNDA DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la institución educativa los integrantes del Comité de Alimentación Escolar y padres de familia verifican las presentaciones de los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	X		X		X		
9	En la institución educativa confía que la cantidad de alimentos que ofrece el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma por niño son suficientes.	X		X		X		
10	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma informa a los padres de familia de la institución acerca del Programa de una manera clara y comprensible.	X		X		X		
11	En la institución el Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a los padres de familia en un tiempo y horario adecuado	X		X		X		

N°	TERCERA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, responde oportunamente ante alguna duda.	X		X		X		
13	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.	X		X		X		
14	En la institución educativa el tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar los alimentos es el adecuado.	X		X		X		
15	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.	X		X		X		
16	En la institución educativa en caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	X		X		X		
N°	CUARTA DIMENSIÓN: SEGURIDAD	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	En la institución educativa los padres de familia entienden la importancia de los alimentos que proporciona el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, para sus niños o niñas.	X		X		X		
18	En la institución educativa el comportamiento del personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma me inspira Confianza.	X		X		X		
19	En la institución educativa el profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	X		X		X		
20	En la institución educativa el profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	X		X		X		
N°	QUINTA DIMENSIÓN: EMPATÍA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, le brinda un trato Personalizado.	X		X		X		
22	En la institución educativa el Comité de Alimentación Escolar conoce las necesidades de los padres de familia y de las situaciones que atraviesa para realizar el recojo de los alimentos, considerando la distancia de su vivienda a la Institución educativa.	X		X		X		
23	En la institución los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr: **Mejia Montenegro Genebrardo**

Grado académico del juez validador: **Economista y Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación**

Especialidad del validador: **Docente temático**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **09797698**

Lima, 27 de mayo del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

Genebrardo Mejia Montenegro  
CEL: 1830  
DNI.: 09797698

Firma del Juez Validador



DIMENSIONES								
N°	PRIMERA DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	En la institución educativa el personal de servicio cuenta con la indumentaria adecuada para la distribución de los alimentos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	✓		✓		✓		
02	Las instalaciones de la institución educativa se encuentran debidamente acondicionada para la recepción de los alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	✓		✓		✓		
03	En la institución educativa los elementos materiales (folletos, actas de recepción y entrega de alimentos) que son entregados por el proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son visualmente atractivos.	✓		✓		✓		
04	Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se mantienen limpias.	✓		✓		✓		
05	En la institución educativa el personal de servicio se encuentra protegido con todas las medidas de bioseguridad.	✓		✓		✓		
06	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se identifica con fotocheck y/o uniforme del programa.	✓		✓		✓		
07	En la institución educativa los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la recepción de los alimentos y la integridad de los productos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	✓		✓		✓		
N°	SEGUNDA DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la institución educativa los integrantes del Comité de Alimentación Escolar y padres de familia verifican las presentaciones de los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	✓		✓		✓		
9	En la institución educativa confía que la cantidad de alimentos que ofrece el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma por niño son suficientes.	✓		✓		✓		
10	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma informa a los padres de familia de la institución acerca del Programa de una manera clara y comprensible.	✓		✓		✓		
11	En la institución el Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a los padres de familia en un tiempo y horario adecuado	✓		✓		✓		
N°	TERCERA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, responde oportunamente ante alguna duda.	✓		✓		✓		

13	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.	✓		✓		✓		
14	En la institución educativa el tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar los alimentos es el adecuado.	✓		✓		✓		
15	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.	✓		✓		✓		
16	En la institución educativa en caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	✓		✓		✓		
<b>N°</b>	<b>CUARTA DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	En la institución educativa los padres de familia entienden la importancia de los alimentos que proporciona el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, para sus niños o niñas.	✓		✓		✓		
18	En la institución educativa el comportamiento del personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma me inspira Confianza.	✓		✓		✓		
19	En la institución educativa el profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	✓		✓		✓		
20	En la institución educativa el profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	✓		✓		✓		
<b>N°</b>	<b>QUINTA DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	
21	En la Institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, le brinda un trato Personalizado.	✓		✓		✓		
22	En la institución educativa el Comité de Alimentación Escolar conoce las necesidades de los padres de familia y de las situaciones que atraviesa para realizar el recojo de los alimentos, considerando la distancia de su vivienda a la Institución educativa.	✓		✓		✓		
23	En la institución los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas.	✓		✓		✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr: JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN

Grado académico del juez validador: DOCTOR

Especialidad del validador: GERENCIA EDUCACIONAL

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 25451905

27 de MAYO del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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 Juez Validador



## "Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas de Santa Anita 2021"

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: calidad de servicio

DIMENSIONES								
N°	PRIMERA DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	En la institución educativa el personal de servicio cuenta con la indumentaria adecuada para la distribución de los alimentos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	X		X		X		
02	Las instalaciones de la institución educativa se encuentran debidamente acondicionada para la recepción de los alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	X		X		X		
03	En la institución educativa los elementos materiales (folletos, actas de recepción y entrega de alimentos) que son entregados por el proveedor del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son visualmente atractivos.	X		X		X		
04	Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se mantienen limpias.	X		X		X		
05	En la institución educativa el personal de servicio se encuentra protegido con todas las medidas de bioseguridad.	X		X		X		
06	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se identifica con fotocheck y/o uniforme del programa.	X		X		X		
07	En la institución educativa los integrantes del Comité de Alimentación Escolar verifican la recepción de los alimentos y la integridad de los productos que son distribuidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	X		X		X		
N°	SEGUNDA DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la institución educativa los integrantes del Comité de Alimentación Escolar y padres de familia verifican las presentaciones de los alimentos entregados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	X		X		X		
9	En la institución educativa confía que la cantidad de alimentos que ofrece el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma por niño son suficientes.	X		X		X		
10	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma informa a los padres de familia de la institución acerca del Programa de una manera clara y comprensible.	X		X		X		
11	En la institución el Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a los padres de familia en un tiempo y horario adecuado	X		X		X		
N°	TERCERA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, responde oportunamente ante alguna duda.	X		X		X		

13	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.	X		X		X		
14	En la institución educativa el tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar los alimentos es el adecuado.	X		X		X		
15	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.	X		X		X		
16	En la institución educativa en caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.	X		X		X		
<b>N°</b>	<b>CUARTA DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	En la institución educativa los padres de familia entienden la importancia de los alimentos que proporciona el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, para sus niños o niñas.	X		X		X		
18	En la institución educativa el comportamiento del personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma me inspira Confianza.	X		X		X		
19	En la institución educativa el profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	X		X		X		
20	En la institución educativa el profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	X		X		X		
<b>N°</b>	<b>QUINTA DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	En la institución educativa el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, le brinda un trato Personalizado.	X		X		X		
22	En la institución educativa el Comité de Alimentación Escolar conoce las necesidades de los padres de familia y de las situaciones que atraviesa para realizar el recojo de los alimentos, considerando la distancia de su vivienda a la Institución educativa.	X		X		X		
23	En la institución los profesionales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información**

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr: Córdova García, Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor en Educación.**

Especialidad del validador: **Metodología de la investigación científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

Lima, 14 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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  
SCHOOL OF POSTGRADUATE  
Dr. Ulises Córdova García  
SOBRE SU INVESTIGACIÓN

Firma del Juez Validador

Act  
Ve a

## ANEXO 5. Base de datos (prueba confiabilidad)

	Calidad de servicio																						
	Elementos tangibles						Confiabilidad					Capacidad de respuestas					Seguridad				Empatia		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	4	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3
6	4	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3
7	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	3	3	3	2	2	1	3	1
8	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	5	5	4	4	5	3	4
9	2	4	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3
10	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
11	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2
13	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	1	1	5	1
15	3	4	3	2	3	2	4	1	3	3	5	4	2	3	3	4	5	4	5	4	4	1	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
17	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	5	5
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5
19	2	2	2	2	3	2	4	4	5	3	5	4	2	3	3	2	5	3	2	4	3	3	3
20	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	5	1	1	1	2	1	2	1	3	2

## ANEXO 6. Prueba de confiabilidad

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	23

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	66,0500	955,524	,861	,984
VAR00002	65,5500	936,892	,941	,983
VAR00003	65,2500	950,618	,746	,985
VAR00004	65,6000	941,305	,874	,984
VAR00005	65,5500	934,576	,965	,983
VAR00006	65,7500	939,671	,951	,983
VAR00007	65,4000	945,411	,936	,983
VAR00008	65,5500	950,471	,875	,984
VAR00009	65,2500	941,355	,879	,984
VAR00010	65,4000	953,621	,936	,983
VAR00011	64,6500	967,187	,738	,984
VAR00012	65,3000	932,326	,925	,983
VAR00013	65,8000	945,747	,946	,983
VAR00014	65,3500	969,082	,706	,985
VAR00015	65,6500	938,661	,970	,983
VAR00016	65,5500	949,418	,867	,984
VAR00017	65,2500	936,724	,848	,984
VAR00018	65,0500	960,787	,822	,984
VAR00019	65,3500	936,134	,928	,983
VAR00020	65,1000	951,147	,872	,984
VAR00021	65,5500	934,682	,912	,983
VAR00022	65,5000	1019,737	,180	,987
VAR00023	65,3500	955,082	,841	,984









## Anexo 8. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

### Rangos

	grupos	N	Rango promedio
Calidad de servicio	Daniel Alcides Carrión	80	110,62
	I. E. N° 64	80	157,71
	I.E. N° 65	80	93,18
	Total	240	

### Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>

Calidad de  
servicio

H de Kruskal-Wallis	37,021
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: grupos

Prueba de hipótesis específicas

**Rangos**

	grupos	N	Rango promedio
Elementos tangibles	Daniel Alcides Carrión	80	112,11
	I. E. N° 64	80	152,56
	I.E. N° 65	80	96,83
	Total	240	
Confiabilidad	Daniel Alcides Carrión	80	111,72
	I. E. N° 64	80	144,29
	I.E. N° 65	80	105,49
	Total	240	
Capacidad de respuesta	Daniel Alcides Carrión	80	109,12
	I. E. N° 64	80	171,97
	I.E. N° 65	80	80,41
	Total	240	
Seguridad	Daniel Alcides Carrión	80	107,75
	I. E. N° 64	80	152,43
	I.E. N° 65	80	101,33
	Total	240	
Empatía	Daniel Alcides Carrión	80	101,88
	I. E. N° 64	80	144,32
	I.E. N° 65	80	115,31
	Total	240	

**Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup>**

	Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
H de Kruskal-Wallis	27,624	14,549	73,156	25,974	15,859
gl	2	2	2	2	2
Sig. asintótica	,000	,001	,000	,000	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: grupos

## ANEXO 9. Carta de presentación institucional a las instituciones educativas

IIEE DANIEL ALCIDES CARRION



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 4 de junio de 2021  
Carta P. 0201-2021-UCV-WA-EPS-F01/V

LIC.  
PERCY OSORIO ESTEBAN  
DIRECTOR  
INSTITUCION EDUCATIVA DANIEL ALCIDES CARRION

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a TDCAS LLACUACHAQUI, MITCHEL; identificado con DNI N° 41937485 y con código de matrícula N° 7002524832; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas - Santa Anita, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador TDCAS LLACUACHAQUI, MITCHEL asume el compromiso de alcanzar a su despecho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 4 de junio de 2021  
Carta P. 0293-2021-UCV-VA-EPO-F01/J

LIC.  
YADIRI AMERICA PEJERREY RIVAS  
DIRECTOR  
INSTITUCION EDUCATIVA N°084

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a TDCAS LLACUACHAQUI, MITCHEL; identificado con DNI N° 41937485 y con código de matrícula N° 7002524832; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas - Santa Anita, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador TDCAS LLACUACHAQUI, MITCHEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
  
Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

IIEE N°065



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 4 de junio de 2021  
Carta P. 0202-2021-UCV-VA-EPS-FDI/J

LC.  
SOLEDAD ZULEMA LEYVA DOMA  
DIRECTOR  
INSTITUCION EDUCATIVA N°065

De mí mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a TOCAS LLACUACHAQUI, MITCHEL; identificado con DNI N° 41937485 y con código de matrícula N° 7002524832; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Calidad de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas públicas - Santa Anita, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador TOCAS LLACUACHAQUI, MITCHEL asume el compromiso de alcanzar a su despeso los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mí mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



## **ANEXO 10: Carta de aceptación institucional**

Institución Educativa Daniel Alcides Carrión

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 11 de junio del 2021

Señor doctor:

**CARLOS VENTURO ORBEGOSO**

Jefe de la Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo-campus Lima Norte

Presente. -

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, mediante la presente hago respuesta a su carta P.0291-2021-UCV-VA-EPO-F01/J a fin de manifestarle que se le otorga el permiso y se le brindara todas las facilidades del caso al estudiante TOCAS LLACUACHAQUI, MITCHEL; identificado con DNI N° 41937483 para la aplicación del instrumento de estudio de su trabajo de investigación, siendo esta la oficina de la dirección de la Institución Educativa N° 107 Daniel Alcides Carrión.

Sin otro particular me despido, aprovechando expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.



Dr. Percy W. Osorio Corales  
RUC: 20501010100

**Cargo: director de la Institución educativa Daniel Alcides Carrión**

IIEE N°064



I.E.I. N° 064 "SEÑOR DE LOS MILAGROS"  
Mz L Lote 12 Coop. Andahuaylas - Santa Anita - UOEL 06  
Teléfono 333 - 82 - 38  
Yadri21@hotmail.com

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ : 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA "

Santa Anita, 14 de Junio del 2021

Señor doctor:  
**CARLOS VENTURO ORBEGOSO**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo-campus Lima Norte  
Presente. -

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, mediante la presente hago respuesta a su carta P.0293-2021-UCV-VA-EPO-FD1/2 a fin de manifestarle que se le otorga el permiso y se le brindará todas las facilidades del caso al estudiante TOCAS LLACUACHAQUI, MITCHEL; identificado con DNI N° 41937485 para la aplicación del instrumento de estudio de su trabajo de investigación, siendo esta la oficina de la dirección de la Institución Educativa N° 064 "Señor de los Milagros"

Sin otro particular me despido, aprovechando expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



  
Mag. Jasin Pizarro Rivas  
DIRECTOR  
I.E. N° 064 "SEÑOR DE LOS MILAGROS"



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICAL N° 065-DISTRITO DE SANTA ANITA**  
**UOEL N 06-R.D.Z. N° 4216-81**

Santa Anita, 14 de junio del 2021

**Señor doctor:**  
**CARLOS VENTURO ORBEGOSO**  
**Jefe de la Escuela de Posgrado**  
**Universidad Cesar Vallejo-Campus Lima Norte**  
**Presente. –**

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, mediante el presente dando respuesta a su carta P.0292-2021-UCV-VA-EPO-FOI/1 y a la vez manifestarle que le estoy otorgando el permiso para que realice la práctica en mi Institución Educativa del nivel inicial N° 065 - Santa Anita y en el cual se le va a brindar todas las facilidades del caso para que el estudiante TOCAS LLACUACHAQUI, MITCHEL; identificado con DNI N° 41937485 pueda realizar la aplicación de sus instrumentos de estudio de su trabajo de investigación.

Sin otro particular me despido, aprovechando la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

  
  
**Lic. Soledad Zulema Leyva Doria**  
**Directora**

-----  
**Lic. Soledad Zulema Leyva Doria**  
**Cargo: Directora de la Institución Educativa N°065**