



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de Servicio del PNAE Qali Warma en Beneficiarios de
dos Instituciones Educativas Públicas del Callao**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Echegaray Loloy, Susana Octavia (ORCID: 0000-0003-4891-5026)

ASESORA:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas Públicas

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

A mamá Reneé, pues tu sola presencia es bendita en mi vida, tus esfuerzo son impresionantes, por eso te doy mi trabajo en ofrenda madre mía. Te amo con todas las fuerzas de mi corazón. Siempre estaré para ti.

A ti papá Julián, por orar siempre por mí, tu amor me sigue tocando y tus oraciones han sido escuchadas. Te recuerdo y mi alma se llena de gozo; tu ejemplo de vida es la enseñanza más valiosa que obra mí. Te amo infinitamente. Besos al cielo para ti papá.

A ti mi Tayrita por iluminarme con la paz de tu sonrisa y detenerme en mi alocada carrera, por enseñarme a disfrutar la vida. Eres mi mayor tesoro.

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.

A la Dra. Soria Pérez Yolanda Felicitas, asesora de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

A mis colegas Alberto, Vienna, Alfredo y Ana; más que mis compañeros de trabajo, fueron mi apoyo y pañuelo en momentos difíciles que me tocó vivir durante esta etapa, en ustedes encontré el impulso que me hacía falta.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Ficha de instrumento de la calidad de atención	16
Tabla 2 Niveles de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao.	19
Tabla 3 Niveles de la dimensión fiabilidad	20
Tabla 4 Niveles de la dimensión de seguridad	21
Tabla 5 Niveles de la dimensión de elementos tangibles	22
Tabla 6 Niveles de la dimensión de capacidad de respuesta	23
Tabla 7 Niveles de la dimensión empatía	24
Tabla 8 Resultados de la prueba de normalidad	25
Tabla 9 Nivel de significación de la variable calidad de servicio	25
Tabla 10 Nivel de significación de la dimensión elementos tangibles	26
Tabla 11 Nivel de significación de la dimensión de fiabilidad	27
Tabla 12 Nivel de significación de la dimensión capacidad de respuesta	28
Tabla 13 Nivel de significación de la dimensión seguridad	29
Tabla 14 Nivel de significación de la dimensión empatía	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño compartivo	19
Figura 2 Niveles de la Variable: Calidad de servicio	19
Figura 3 Niveles de la dimensión la fiabilidad	20
Figura 4 Niveles de la dimensión seguridad	21
Figura 5 Niveles de la dimensión elementos tangibles	22
Figura 6 Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	23
Figura 7 Niveles de la dimensión empatía	24

RESUMEN

En la presente investigación cuyo objetivo fue determinar la diferencia que existe respecto al nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

El tipo de investigación fue básica, diseño comparativo, de enfoque cuantitativo; no experimental, corte transversal. La población estuvo conformada por 120 usuarios, 60 de la institución educativa “Aldeas Infantiles SOS” - Callao y 60 usuarios de la institución educativa “Nº 171 – Ventanilla”. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y el instrumento de tipo cuestionario el cual fue correctamente validado a través de juicio de expertos y estableciendo su fiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach con un resultado de 0,946 que es de alta fiabilidad.

De acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1179,000 y $z = -3,262$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), existen diferencias significativas en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Palabras clave: Fiabilidad, seguridad, tangibles, capacidad y empatía.

ABSTRACT

In this research whose objective was to determine the difference that exists in the level of the quality of service of the PNAE Qali warma in beneficiaries of two public educational institutions of Callao, 2021.

The type of research was basic, comparative design, quantitative approach; non-experimental, cross-sectional. The population consisted of 120 users, 60 from SOS Callao Children's Villages and 60 users No. 171 – Ventanilla. The technique used to collect information was a survey and questionnaire-type instruments which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability through Cronbach's Alpha statistic with a result of 0.946 which is of high reliability.

According to the inferential results according to the (U-Mann-Whiney: 1179.000 and $z = -3.262$), with a $p = 0.000$ ($p < 0.05$), there are significant differences in the level of quality of service of the PNAE Qali warma in beneficiaries of two public educational institutions of Callao, 2021.

Keywords: Reliability, safety, tangibles, capacity and empathy.

I. INTRODUCCIÓN

La salud y la alimentación son esenciales en toda la sociedad para poder desenvolverse en forma dinámica (Luque, Moreno y Lanchipa, 2021). En nuestros tiempos resulta ser un problema de gran significancia para la humanidad, la salud y la educación, por ser los elementos fundamentales para el progreso.

La salud y la alimentación son problemas que no pueden ser ajenos a los diferentes países de América, incluido el Perú, en donde se presentan en gran porcentaje problemas de esta naturaleza, que en muchas ocasiones representan grandes obstáculos para lograr los objetivos trazados para tener una educación y salud de calidad que garanticen la sanidad del ciudadano a través de diferentes políticas sociales que implementen los gobiernos de turno. Sin embargo, hasta nuestros días no se dan solución a estos problemas, por consiguiente aún se evidencian zonas en donde el estado los mantiene en precariedad. (Mamani, Maquera, Condori, Sonco, Coaquira y Flores, 2020)

Según Bertoni, Elacqua, Marotta, Martínez, Soares, Santos y Vegas (2018) mencionaron que con el transcurrir del tiempo se han elaborado diferentes programas sociales que abordan ésta problemática, sin embargo tienen poco impacto en el bienestar y el crecimiento de sus poblaciones. Cuando se trata de los alimentos no solamente se tiene en cuenta la ausencia sino también la forma de provisionarlos y la manera de distribuirlos, con ello una forma adecuada de distribución de los alimentos; frente a éste problema la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, 2019), mencionó que los países están trabajando con miras lograr una alimentación con productos agrícolas según el ámbito geográfico y gustos alimentarios de la población infantil escolar.

Las investigaciones realizadas por muchos estudiosos coinciden en mencionar que una alimentación adecuada y nutritiva mejora la dimensión cognitiva del estudiante, de allí que se plantea que el desayuno es muy importante, el mismo que debe contribuir entre al 20% y el 25% de energía requerida. En nuestra realidad se tiene conocimiento que, la mayoría de estudiantes veces recurren a la institución educativa sin haber tomado desayuno, otros han tomado desayuno a medias que no tienen todos los elementos para ser nutritivos. En ese sentido si el desayuno no es de

calidad, trae consecuencias, como el de reducir la capacidad de atender las clases, la interrelación con sus compañeros, resolución de problemas (Galván, 2017).

Por otro lado, según el informe de verificación de prestación del servicio alimentario 2020 modalidad productos, brindados por la Contraloría general de la república (CGR), se reportaron 495 quejas en todo el Perú, 454 (92%) se encuentran cerradas, 17 (03%) en investigación y 24 (5%) en espera de acción administrativa. Este informe detalla que 44.4% de los reportes de casos corresponden a una tipología inicial de “problemas que se presentaron en la institución educativa o el comité que brinda alimentos a los escolares”, seguido por el 25.9% que corresponde a la tipología inicial de robo o apropiación ilícita de los alimentos entregados por Qali warma. (CGR,2020).

El conocer el nivel calidad de servicio del programa Qali warma en dos instituciones educativas distintas del Callao en el año 2021, permitió identificar los puntos clave para proponer acciones de mejora que contribuyan a la homogenización e incremento de la calidad de servicio; pues actualmente no existen protocolos establecidos por el PNAEQW que midan la calidad de servicio en las instituciones educativas. Con nuestra investigación se desarrolló un instrumento adaptado para el recojo de información dirigido a los padres de familia de los usuarios beneficiarios de Qali warma; por ende y a esta necesidad identificada, se consideró al modelo SERVQUAL modificado - en referencia a la calidad de servicio – en donde se empleó una herramienta de escala multidimensional tipo cuestionario de expectativas que permitió evaluar la calidad del servicio brindado a sus beneficiarios considerando cinco aspectos de calidad; logrando así un mecanismo que abarca dimensiones que buscaron evaluar de manera completa el servicio otorgado. Dicho esto, con la validación de la herramienta desarrollada, se permitió medir la satisfacción de los usuarios beneficiarios.

Se planteó el problema general: ¿Qué diferencia existe en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021? Asimismo, los problemas específicos son: (a) ¿Qué diferencia existe en el nivel de fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021?, (b) ¿Qué diferencia existe en el nivel de seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones

educativas públicas del Callao, 2021?, (c) ¿Qué diferencia existe en el nivel de los elementos tangibles del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021?, (d) ¿Qué diferencia existe en el nivel de empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021?.

En la justificación de la investigación: según, Hernández y Mendoza (2018) se consideró el valor teórico, para incrementar el conocimiento en base al enfoque propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) aplicando sus postulados los cuales se adaptaron al contexto motivo de estudio. De la misma forma, se aplicó como herramienta para conocer la satisfacción de los beneficiarios; logrando un instrumento que permitió medir la calidad del servicio recibido en dos instituciones educativas de los beneficiarios. Como justificación práctica, en base a los resultados obtenidos se plantearon recomendaciones alternativas para desarrollar el servicio de modo eficaz, sirviendo, así como una perspectiva a futuro para la mejora continua de la entidad. La metodología de la presente investigación se justifica por los procedimientos científicos utilizado en el desarrollo del trabajo, entre ellos el uso de un instrumento para recolectar la información, el mismo que fue validado por personas expertas en la materia, así como la fiabilidad de comprobó haciendo uso de la formula estadística, en ese mismo sentido se utilizó la metodología de estudio cuyas evidencias se dejan para que las personas quienes quieren hacer estudio hagan uso de ellos en forma fácil.

Se consideró como objetivo general: Determinar la diferencia que existe en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021. Los objetivos específicos: (a) Determinar la diferencia existente en el nivel de fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021, (b) Determinar la diferencia existente en el nivel de seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021, (c) Determinar la diferencia existente entre el nivel de los elementos tangibles del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021, (d) Determinar la diferencia existente en el nivel de capacidad de respuesta del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021 y (e)

Determinar la diferencia existente del nivel de empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Del mismo modo, se puntualizó la hipótesis general: Existe diferencia en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas son: (a) Existe diferencia en el nivel de los elementos tangibles del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021, (b) Existe diferencia en el nivel de la fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021, (c) Existe diferencia en el nivel de la capacidad de respuesta del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021, (d) Existe diferencia en el nivel de la seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021 y (e) Existe diferencia en el nivel de la empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideró dentro de los antecedentes nacionales a Camacho (2020) quien en la publicación efectuada sobre la incidencia del programa denominado Qali warma respecto a la calidad relacionada con los servicios en una entidad de educación en la I.E. Gustavo Ries – Trujillo, cuyo estudio fue cuantitativo, no experimental, correlacional, causal, transversal. Dentro de los resultados se muestra que la gestión relacionada con Qali warma está dentro de un nivel regular en un (72,5%) y el (25,0%) muestra un nivel bueno; respecto a la calidad ligada a los servicios desde la visión de los padres es regular con un porcentaje de (47.5%) y con un nivel considerado bueno está el (50,0%). Con ello se puede mencionar que hay una relación entre las variables, con un valor de 0,682 (positiva moderada).

Tapia (2020) en la investigación publicada tuvo como objetivo mostrar la correlación entre la gestión que se lleva a cabo dentro de la administración y cómo influyó la misma en la calidad del servicio que brinda la entidad N°10129, la misma que está incluida como parte de las instituciones educativas beneficiarias del programa de alimentos infantiles denominado Qali warma – Jayanca. El estudio corresponde a un correlacional, no experimental. Dentro de los resultados esta que el 41% están disconformes con los utensilios otorgados, 47% menciona que, si cuentan con espacio en su almacén, el 47% que, si son confiables en cuanto a los insumos que brindan, donde añaden que se debe mejorar el contenido proteico de sus desayunos, mientras que en cuanto a su logística es buena con un 88% y sobre el servicio que ofrecen 91% y sobre la gestión y planeamiento con un 42%, por lo tanto, se puede mencionar que el grado de relación es en un 0.029.

Barboza (2017) en el trabajo de estudio realizado estableció las diferencias sobre el gusto en cuanto a los desayunos de Qali warma, en base a diversas Regiones durante el 2015. El estudio corresponde a un estudio hipotético-deductivo, no experimental, descriptivo comparativo, transeccional. Dentro de los resultados se pueden mencionar que a los estudiantes que habitan en la costa, les gusta los insumos sólidos en el desayuno, con un (70.17%) por lo tanto se puede manifestar que los hábitos alimenticios están diferenciados a traes de los regiones, es por ello que se recomienda que los insumos brindados a los estudiantes sean en base también a sus

hábitos alimenticios, de acuerdo al clima y otros que pueden ser importantes para que todos lo puedan consumir sin problema, ante ello se deben considerar estas diferencias pero sin afectar a sus contenidos en el nivel de proteínas que requiere un niños para que su crecimiento.

Galván (2017) describió sobre las percepciones en cuanto a lo relacionado con los pagos que se realiza a los proveedores del programa de alimentos Qali Warma, en base a las unidades según los territorios. Estudio cuantitativo, sustantiva, descriptivo, no experimental, transeccional. Concluyó que el 14.81% de los contextos están satisfechas con los pagos que se le realizan, mientras que el 85.15% no están satisfechas, debido al tiempo que toma el desembolso del dinero, por ello se debe buscar los acuerdos benéficos para ambos lados, donde los proveedores puedan estar satisfechos y tener los insumos de calidad para brindar la atención pertinente a los estudiantes de primaria, por ello se debe tener los acuerdos claros para que no haya descontento.

Palacios (2017) investigó la correlación entre la alimentación en las escuelas y el empoderamiento de las metas de Qali warma, según los padres de familia en la I.E. Sarita Colonia- Huachis; estudio no experimental, descriptivo, correlacional, transversal. Dentro de las conclusiones, hay una relación entre las variables, por lo que se puede afirmar que la variedad de alimentación otorgada por el programa cumple con los ingredientes en cuanto proteínas y otros insumos que son beneficiosos para los estudiantes que están en etapa de crecimiento y lo cual es necesario para su correcto desarrollo, por ello este programa cumple con los requerimientos en cuanto a alimentación se refiere, donde el 96% asume que es regular y el 4% menciona que es buena, se puede mencionar que deben atender la atención y los insumos que hasta ahora se han considerado.

También, los antecedentes internacionales según Daza, Vitoria y Miranda (2019) quienes en la investigación desarrollada tuvieron como propósito estudiar sobre la influencia de la gestión del talento de los colaboradores y la calidad que brindan en su servicio ligado a la educación, Estudio explicativa, no experimental, transversal. Contaron con el apoyo de 35 directivos que laboran en 7 casas de estudio del Caribe. Finalmente concluyeron que, el talento de los colaboradores es importante, ya que

ellos deben tener habilidades que le ayuden a ejercer sus funciones de manera eficiente, con ello se tienen como resultado que se encuentren en la capacidad de poder otorgar servicios de calidad en beneficio de los escolares o universitario que hacen uso de sus servicios en la entidad que se encuentre dentro del contexto analizado.

Vaca, Herrera y Vaca (2017) quienes en el estudio elaborado tuvieron como propósito principal determinar la calidad respecto al servicio que realizan las entidades que abastecen de insumos a los programas de alimentación gubernamentales. Estudio cuantitativo; transversal, dentro de las conclusiones se menciona que la calidad debe estar basada en aspectos que la competencia no tenga, con ello se busca la diferenciación y crear un nicho con aquellos clientes que consideren importante la propuesta de valor que ofrece la empresa, con ello se busca el incremento de las utilidades de la empresa. La competencia debe estar siempre estudiada para verificar sus resultados e implementar nuevas estrategias que plasmen mejor las ideas de la empresa.

Durán (2018) conceptualizó los aspectos del sector educación del país vecino denominado Chile, quienes tienen su propia escala de valor sobre la calidad que esta contiene a cerca de los contenidos y habilidades que deben desarrollar los estudiantes en ciertas etapas de su vida. En tanto Yépez y Cabrera (2016) en su estudio consideraron las evaluaciones como una especie de balance que los maestros deben rendir cada cierto tiempo, donde se establecen criterios específicos, donde se mide la calidad de cada uno de los aspectos que abarcan las destrezas que los estudiantes deben desarrollar en algunas partes de su vida, las cuales deben resultar útiles. El trabajo de los docentes abarca las contextualizaciones en base a las necesidades de sus estudiantes y buscar mecanismos que le proporcionen las destrezas que merecen.

Barba (2018) quien propuso un conjunto de ideas sobre la calidad que se relacionaron con la educación, en donde primó la innovación como instrumento válido para lograr la mejora de sus metas en beneficio de los estudiantes, asimismo planteó una serie de aspectos que se debe considerar durante el aprendizaje para que sea del tipo significativo y sea su vez sea una educación equiparable con los demás centros de educación básica, donde se forme a los estudiantes para la vida, donde pongan

todas sus habilidades para continuar su aprendizaje, ello debe ser un factor multiplicador de los beneficios que se pueden lograr cuando se articulen los indicadores que abarcan la educación.

Enfoque teórico de la calidad de servicio según Garzón, (2010) determinó que existen protectores o habilitadores. En cuanto se refiere a la protección, es en primer término crear mejores oportunidades para la población especialmente de bajos ingresos económicos con la finalidad de mejorar sus estatus debe disminuir la vulnerabilidad trabado de bajar la pobreza, para ello es necesario la existencia de las capacitaciones para que puedan superar este impase, aprendiendo resolver dichos problemas por su iniciativa y en el momento oportuno, de tal manera que sea el mismo quien se acostumbre a solucionar su problema en momentos precisos y necesarios .

El programa es especialmente aplicado en las personas que están cayendo en la vulnerabilidad, resultando estar en mayor riesgo de pobreza, es por ello que este programa debe estar enfocado en las personas que más lo necesitan. A ello Gonzales (2005) manifestó que, es necesario tener conocimiento de la población específicamente vulnerable, con la finalidad de que el programa especialmente diseñado se haga cargo

de la población vulnerable. A ello complementa la teoría de sistemas para Garzón (2010), es un sistema que tiene articulado los elementos, los actores naturales, o institucionales, estos buscan los cambios generando los servicios cambios en el servicio público del producto. Asimismo, Hernández (2011) refirió sobre la calidad de servicio considerando modelos teóricos tales como: (a) Teoría de la no confirmación sobre las expectativas, (b) Descontento potencial.

Desde la parte externa, el usuario va exponer los desacuerdos para que se den soluciones, pero se siente impotente de no manifestar el descontento que le embarga como consecuencia no hay queja frente al producto brindado. En este caso muchos usuarios no tienen fe de realizar un reclamo, debido a que creen que, no serían atendidos, o simplemente serian denegados, o el trámite se convierte ser engorroso, o puede tener desconocimiento del caso, tienen idea que quejarse está por debajo de la dignidad.

Ajito (2017) señaló el enfoque que relaciona sobre el derecho al acceso a la alimentación que Qali warma tiene la obligación de cumplir con los parámetros de calidad de los insumos que brinda a los estudiantes, para que puedan tener una calidad en su alimentación contando con alimentos balanceados y que cumplan con sus requerimientos nutricionales. Desde la perspectiva ONG Humanium, la alimentación en un derecho que hace que los niños la reciban según la norma en cantidades suficientes, accesibles y que le brinden los aportes proteicos de acuerdo a su edad, también se deben tomar en cuenta la seguridad de la alimentación en las casas, las cuales deben cumplir con las necesidades fisiológicas que requiere el niño, además deben cumplir con recomendaciones de los pediatras y de ser necesario de los nutricionistas.

Definición de la variable calidad de servicio según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) quienes definieron a la calidad con los servicios conceptualizándola como aquella que está supeditada al cumplimiento de las normas de la entidad y a las leyes del país donde realiza sus operaciones, ello con la intención de salvaguardar la salud de los comensales. La misión de las empresas debe ser en base a mejorar de manera constante. Asimismo, García, Ocampo, Del Pilar, Aguilar, Ruiz y Castaño (2021) quienes afirmaron que la calidad del servicio, es la valoración que hace el usuario de la calidad de servicio que le presta la empresa, podremos afirmar que existe calidad de servicio cuando satisface las expectativas del cliente. De la misma forma, Villalba (2021) definió como una disciplina, normas decisiones que se aplican a las empresas que realizan manufacturas, así como de servicio, pero cada uno de ellos está a la expectativa de los usuarios, y de ello dependerá la existencia de la empresa, como institución.

Además, Silva, Macías, Tello y Delgado (2021) quienes señalaron que la calidad se refleja en la satisfacción de los clientes sobre el uso de los insumos que han comprado. O en casos de servicios. También, Zubiria (2021) precisó que, la calidad de servicio, son las actividades realizadas por la empresa en función de brindar servicios a los usuarios, los servicios para ser de calidad deben cumplir una serie de estándares que estén destinados al convencimiento del usuario, para ello detectar la calidad tiene que pasar por las etapas desde el diseño, las compras, la producción, en la misma

distribución, el despacho, finalmente la entrega. Asimismo, Deming (1989, citado por Calesco y Both 2021) consideró que la satisfacción es la conformidad del usuario en el sentido que, todo lo que valore el usuario del servicio o producto, si le gusta o está conforme con ello, se puede confirmar que hay satisfacción del usuario. Esto significa que la evaluación debe ser constante a fin de que se mantenga este tipo de producto o servicio manteniendo satisfecho al cliente.

Cárdenas y Aguirre (2021) señalaron que las características: (a) El diseño del producto en base a las normas, (b) Agrupa las maneras en que la empresa puede cumplir las necesidades de los clientes y de sus colaboradores. Deben ir siempre en coordinación con las necesidades de las personas, solo con ello pueden cumplir las necesidades de los usuarios para poder establecer las estrategias de aceptación de los clientes. Del mismo modo, Gutiérrez, Bernuy y Saldivar (2021) indicaron que la empresa debe aplicar la empatía para poder comprender las necesidades de los clientes, a la vez conocer las expectativas de crecimiento de los colaboradores, para que la empresa pueda crear lazos entre sus clientes con aquellos que despierta sus emociones, las cual está basada en estrategias de marketing, para la conservación de sus clientes.

Además, los autores recalcaron que la esencialidad de la calidad de Qali warma, ya que con ello lograron la prevención de la anemia que es un mal que ha afectado a la población peruana, debido a que hay muchos infantes que no tiene el acceso a los alimentos de calidad que les ayude a cumplir con sus responsabilidades en la escuela. Cruz y Tutuy (2017) indicaron que mediante este programa se mejora de la alimentación de los infantes logrando su desarrollo de manera adecuada y con rendimiento deseado en la escuela, a ello se buscaron sumar los hábitos en la casa, promoviendo la alimentación saludable, siendo la aplicación determinante para en un largo plazo el país pueda cumplir con sus metas en salud y también los relacionados en otros aspectos.

Dimensiones de la calidad de servicio, primera dimensión: Elementos tangibles según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) quienes señalaron a aquellos elementos físicos que hacen que los empleados puedan realizar bien sus actividades en cuanto al servicio que brindan. Además, Padilla (2021) señaló que es la suma de los bienes

con los que cuenta la empresa para poder brindar los servicios. También, Torres, Rojas y Villegas (2021) quienes precisaron que son los equipos e instalaciones empleadas por los colaboradores para atender a los clientes.

Segunda dimensión: Fiabilidad desde la perspectiva de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron que es la habilidad de los colaboradores para otorgar un servicio adecuado a los clientes, los cuales buscan insumos de calidad para que puedan satisfacer sus carencias. Asimismo, Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2018) señalaron que la destreza para realizar acciones encaminadas hacia la atención de los clientes de manera adecuada y estableciendo lazos de confianza. Rodríguez, Miguel, León, Sancho, Orosco y Palomino (2021). La actitud que muestran los colaboradores para atender a los clientes brindándoles los insumos que buscan según sus requerimientos. De tal forma, Parra, Viveros, Kristjanpoller, Crespo, González y Gómez (2021) precisaron que son cualidades que tiene la compañía al momento de brindar el servicio, los cuales son otorgados por los colaboradores de modo confiable y seguro. Además, Seminario, Quiñones y Pillaca (2020) es medular que las compañías implementen mecanismo para que puedan brindar servicios de calidad, ya que en los últimos años las empresas invierten millones en la información sobre sus clientes, ellos invierten para conocer a sus clientes y darles lo que necesitan en el momento oportuno.

En la tercera dimensión: Capacidad de respuesta desde la perspectiva de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) precisaron que es la predisposición que tiene el colaborador para atender a sus comensales y manera adecuada e inmediata. De igual manera, Eguizabal, De Gómez, San Sebastián, Oliván, Vázquez, Calavera, Botaya (2021) definieron que es la atención que se les da a los usuarios al momento que lo requieran. También, Castillo, Pardo y Fernández (2021) indicaron que disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido. También, Orna y Martínez (2020) indicaron que es un comportamiento que sumen los vendedores cuando atienden a sus clientes, los cuales deben ser capacitados mediante diversas estrategias, las cuales deben estar de acuerdo con la meta de la empresa, se prioriza en contacto con los clientes, donde ellos exponen sus necesidades y se sienten escuchados. Además, Jiménez, Mejía y Bermúdez (2020)

señalaron que es la habilidad con la que un vendedor responde a los requerimientos de los usuarios, y brindarle la gama de productos que puede vender la empresa.

En la cuarta dimensión: Seguridad, desde la perspectiva de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) manifestaron que la seguridad hace que las experiencias de compras que tienen los clientes sean compensadas en cuanto a su sentimiento de estar a salvo, se debe presentar espacios que sean importantes para los clientes. Sin embargo, Ibarra, Woolfolk, Meza y Gelain (2020) precisaron se trata de la sensación que tiene los clientes cuando son atendidos por el personal encargado. Además, Montalvo, Estrada y Mamani (2020) manifestaron que son las emociones que embargan a los usuarios cuando confía en la empresa, la cual debe brindarle las condiciones para que se sienta a gusto cuando lo atienden. Se busca que las empresas puedan emprender acciones para lograr que los clientes se sientan satisfechos con los procesos de ventas, ya que en ambos casos los dos salen beneficiados, es la relación ganar-ganar. De tal forma, Chica y Zaldumbide (2021) indicaron que es la satisfacción que siente el cliente cuando es atendido en el momento preciso con los productos que realmente estaba buscando, ya que al comprarlos manifiestan su conformidad con la lealtad hacia la empresa y siguen aceptando los nuevos modelos o variaciones que puedan tener.

En la quinta dimensión: Empatía según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron que es una destreza que tienen las personas para hacer que los clientes se sientan a gusto para que continúen con sus experiencias de compras, resultados en estados agradables que buscan repetir cuando busquen objetos que necesiten. Además, Flores (2020) definió que es la manera como los encargados de las ventas tratan a los usuarios para hacerlos sentir cómodos cuando adquieren sus artículos en base a sus necesidades. De la misma manera, Ordóñez (2020) definió son destrezas de los vendedores para poder agradar a los clientes, cuando responden de inmediato a sus necesidades. Ellos se sienten importantes al saber que sus necesidades son oídas por los vendedores al momento de ofrecerles alternativas para su búsqueda. También, Monge, Carvajal, Ledesma y Valle (2020) señalaron que es una cualidad que las empresas deben implementar para tener a sus clientes felices y satisfechos, ya que el trato que reciben es esencial para poder conservar a los clientes, ello implica un

compromiso de parte de la empresa en buscar mecanismo de manera constante para mantener el interés de sus consumidores, ello garantizara el éxito de la empresa.

En tal sentido, Ramos, Podesta y Ruiz (2020) quienes indicaron que es una responsabilidad que está supeditada a las empresas que tienen dentro de sus metas un crecimiento y una lucha por estar dentro de las empresas exitosas, ya que de esa relación se basa el éxito de las compañías, ello consiste en tener a los clientes contentos. De la misma forma, Pinchi y Bardales (2020) ambos señalaron que es misión de las compañías contar con un posicionamiento en el mercado el cual se van ganando con la manera de tratar a sus clientes ayudándoles a encontrar los productos que suplan sus necesidades.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

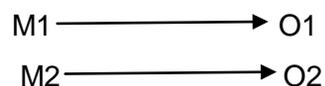
En la presente investigación el paradigma es positivista, para lo cual se probó que la hipótesis de la investigación fue cuantitativa. (Hernández, Fernández y Baptista 2018), ya que se recolectó datos estadísticos para probar hipótesis con base a los datos numéricos.

El tipo de investigación fue básica según Sánchez y Reyes (2016) quienes lo definieron como un proceso reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene la finalidad descubrir o interpretar los hechos fenómenos, relaciones y leyes determinado ámbito de la realidad.

El diseño para la investigación fue no experimental, porque no se realizó ningún tipo de manipulación de las variables mencionadas. A la vez, se consideró de corte transversal porque se mide las variables en un espacio y tiempo único (Hernández y Mendoza ,2018). Al respecto, la investigación es de nivel descriptivo comparativa Sánchez y Reyes (2016), definieron que una investigación comparativa consiste en dos o más investigaciones descriptivas simples. Asimismo, Bernal (2016) manifestó que se ha utilizado el método hipotético deductivo el cual permite llegar a conclusiones y por otra parte o probar los supuestos teóricos. Donde su propósito es describir las variables para luego analizarlos y compararlos.

Figura 1.

De diseño de un estudio comparativo



$$O1 \neq O2$$

Fuente: Sánchez y Reyes (2016)

Donde M1 y M2, se consideran a cada muestra; O1 y O2 la información (observaciones) recolectada en cada una de dichas muestras.

≠Diferencia o semejanza de la calidad de servicio entre 01 y 02 (Sánchez y Reyes, 2016)

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Calidad de servicio

Definición conceptual

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron que la calidad de servicio es un acervo de normas propias de una empresa o institución asociadas entre sí para poder administrar de forma organizada sus productos y servicios hacia la búsqueda del perfeccionamiento.

Definición operacionalización

Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró cinco dimensiones, 22 indicadores y 24 ítems; los mismos que fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) precisaron que la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. La población considerada para la investigación estuvo compuesta por 120 usuarios, 60 de Aldeas Infantiles SOS Callao y 60 usuarios N° 171 – Ventanilla.

Criterios de inclusión

Se consideró a los usuarios de las dos instituciones educativas ubicadas dentro de los límites del distrito.

Criterios de exclusión

La población es coincidente con la muestra participante de la investigación, considerándose que la aplicación del instrumento de medición fue aplicada al padre de familia del usuario beneficiario en las instituciones educativas.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica, es un procedimiento típico validado por la práctica orientando a obtener y transformar información útil para la solución de problemas. La técnica que se utilizó fue la encuesta mediante el uso de un instrumento de aplicación del cuestionario (Rojas, 2011).

Instrumento: Son recursos utilizados por el investigador para abordar los problemas y poder recabar información mediante recursos, dispositivos o formatos que son utilizados para obtener, registrar o almacenar la información (Cronin y Taylor,1992). El instrumento que se utilizó fue un cuestionario.

Tabla 1

Ficha de instrumento de la calidad de atención

Nombre del instrumento:	Instrumento que mide calidad de servicio
Autor:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)
Adaptado por:	Susana Echeagaray Loloy
Lugar:	Callao.
Fecha de aplicación:	Julio 2021
Objetivo	Determinar el nivel de calidad de servicio
Administrado a:	Padres de familia
Tiempo:	10 minutos
Observación:	Directa

Fuente: Elaboración propia

Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que la validación es un proceso de acumulación de pruebas para apoyar la interpretación y el uso de las puntuaciones. Por tanto, el objeto de la validación no es el test, sino la interpretación de sus puntuaciones en relación con un objetivo o uso concreto. El proceso de validación se concibe como un argumento que parte de una definición explícita de las interpretaciones que se proponen, de su fundamentación teórica, de las predicciones derivadas y de los datos que justificarían científicamente su pertinencia. Asimismo, la validez de contenido y para tal efecto se considerarán tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Asimismo, fueron validados por los doctores de la Universidad César Vallejo como se mencionan que son aplicables para realizar la fiabilidad del instrumento.

Bernal (2016) indicó respecto a la fiabilidad que es un instrumento que produce un resultado consistente y coherente. La fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite. De esta concepción se sigue que de la variabilidad de las puntuaciones obtenidas en repeticiones de la medición puede obtenerse un indicador de la fiabilidad, consistencia o precisión de las medidas. Para este estudio se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, porque la escala es de Likert o politómica. Se aplicó una prueba piloto a 20 beneficiarios de una institución educativa del distrito de San Martín de Porres, que cuenta con la misma característica de la muestra mencionada. Por lo tanto, se obtuvo mediante Alfa de Cronbach (0,946) que la calidad de servicio tiene una alta fiabilidad (Ver anexo 6).

3.5. Procedimiento

En la investigación se recogió las inquietudes de los padres de familia de los niños beneficiarios, así que de este modo se determinó la calidad de servicio, por lo cual se obtuvo los resultados para calidad de servicio de las instituciones para dar el cumplimiento de objetivos. Asimismo, para la aplicación de la encuesta se realizó a 120 padres de familia de las instituciones educativas mencionadas. Además, la encuesta fue anónima, en tal sentido se tomó las medidas pertinentes para garantizar la fiabilidad de los datos. Luego dichos datos fueron procesados por el programa SPSS v26 para el procesamiento y análisis de los datos estadísticos y así poder sacar una conclusión certera y confiable.

3.6. Métodos de análisis de datos

Una vez aplicado la encuesta a la muestra de estudio se realizó el procesamiento de análisis de los datos de la variable se ha utilizado el paquete estadístico SPSS versión 25. Asimismo, se realizó en los resultados la parte descriptiva e inferencial para determinar los resultados de objetivo e hipótesis. En esta investigación se demostró la hipótesis mediante la Prueba de U de Mann Whitney, es una prueba no paramétrica de comparación de dos muestras independientes.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación, se protegió la identidad de los usuarios y se tendrá en cuenta las consideraciones éticas pertinentes. Asimismo, se entregó la investigación a

través de las preguntas (cuestionario) y se les comunicó sobre el propósito de la investigación. Además, se desarrolló siguiendo estrictamente la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación aprobada por la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 011- 2020-VI-UCV publicada el 01 de julio del 2020 así como se ha sometido al uso del Software Turnitin y las normas APA séptima edición.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 2

Niveles de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao.

Calidad de servicio	Aldeas Infantiles SOS Callao		Nº 171 – Ventanilla	
	F	%	f	%
Mala	9	15%	22	36.7%
Regular	25	41.7%	25	41.7%
Buena	26	43.3%	13	21.7%
Total	60	100,0%	60	100,0%

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2020)

Con respecto a los resultados se distinguió una mayor frecuencia en el nivel buena para la variable calidad de servicio en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS”- Callao con un 43.3%, se tuvo el mayor porcentaje en el nivel regular de calidad servicio en la Institución Educativa “Nº 171” – Ventanilla.

Figura 2

Niveles de la Variable: Calidad de servicio

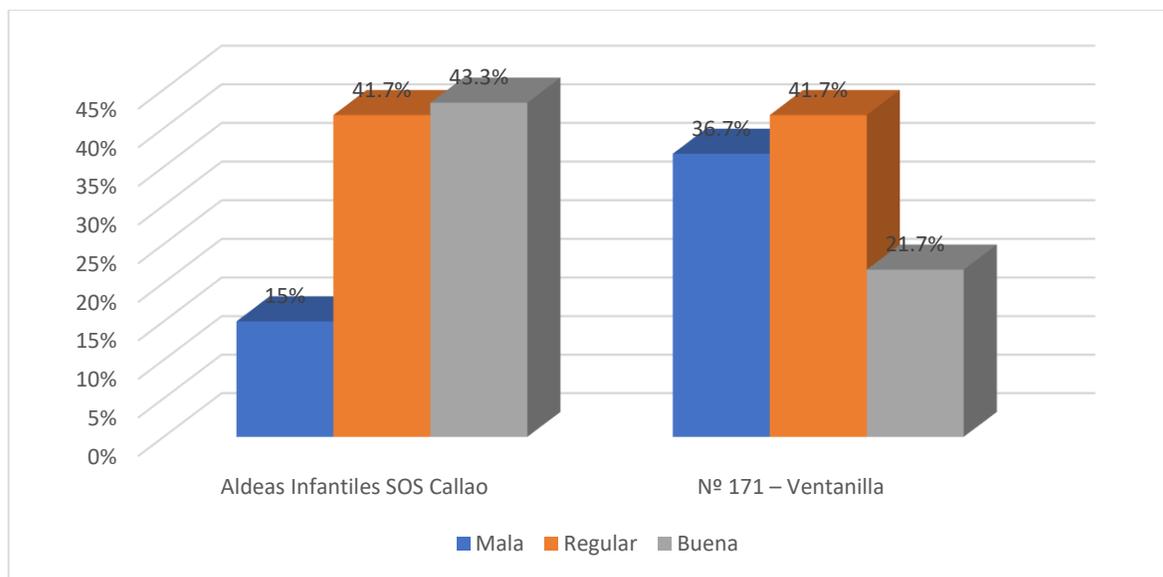


Tabla 3

Niveles de la dimensión fiabilidad

Fiabilidad	Aldeas Infantiles SOS Callao		Nº 171 – Ventanilla	
	F	%	f	%
Mala	20	33.3%	33	55%
Regular	15	25%	12	20%
Buena	25	41.7%	15	25%
Total	60	100,0%	60	100,0%

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2020)

Conforme a los resultados se distinguió que una mayor frecuencia, percibe a la dimensión fiabilidad en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS”- Callao, donde el 41.7% la considera que es buena, el 33.3% manifiesta que es mala y el 25% expresa que es regular. Asimismo, se observó que la fiabilidad en la institución educativa “Nº 171” - Ventanilla, donde el 55% se considera como mala, el 25% manifiesta que es buena y el 20% expone que es regular. Es decir, hay grupo de beneficiarios que siente que no cumplen con la entrega, esto se da debido a la nómina de alumnos es mayor a la que atiende el programa Qali warma.

Figura 3

Niveles de la dimensión la fiabilidad

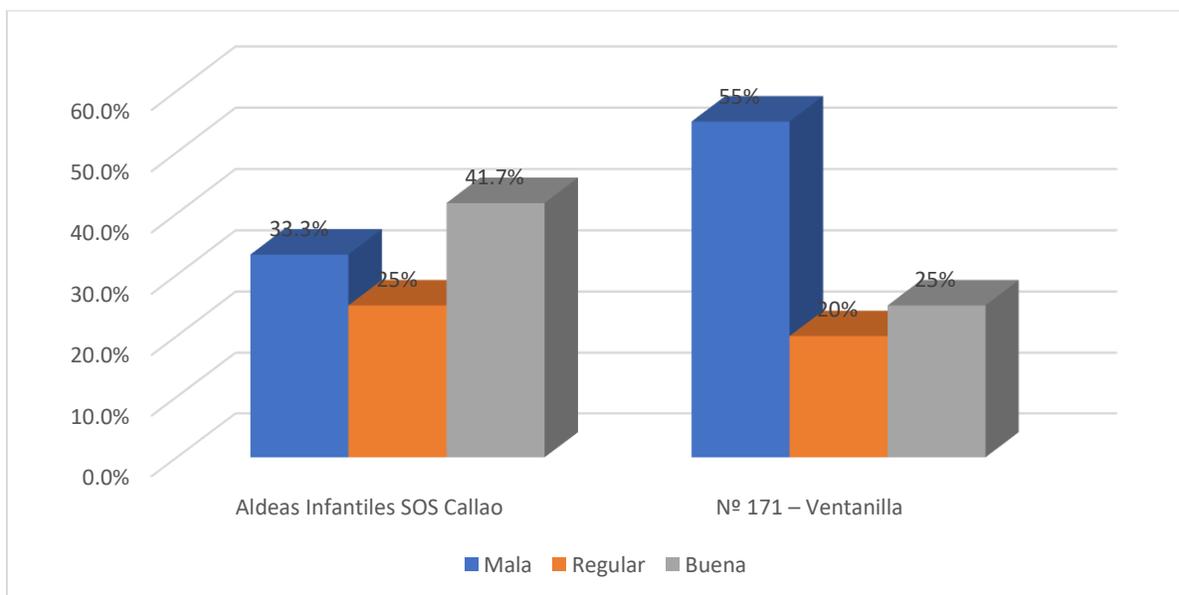


Tabla 4

Niveles de la dimensión de seguridad

Seguridad	Aldeas Infantiles SOS Callao		Nº 171 – Ventanilla	
	F	%	f	%
Mala	5	8.3%	25	41.7%
Regular	37	61.7%	24	40%
Buena	18	30%	11	18.3%
Total	60	100,0%	60	100,0%

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2020)

Conforme a los resultados se distinguió que una mayor frecuencia, se percibe a la dimensión seguridad en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS”- Callao, donde el 61.7% la considera que es regular, el 30% indican que es buena y el 8.3% señalan que es mala. Asimismo, se observó que la seguridad en la institución educativa “Nº 171”- Ventanilla, donde el 41.7% se considera como mala, el 40% presentan que es regular y el 18.3% de los encuestados presentan que es buena. Es decir, hay un porcentaje de los padres de familia que no se siente seguro debido a que no recibe constantemente los alimentos del programa.

Figura 4

Niveles de la dimensión seguridad

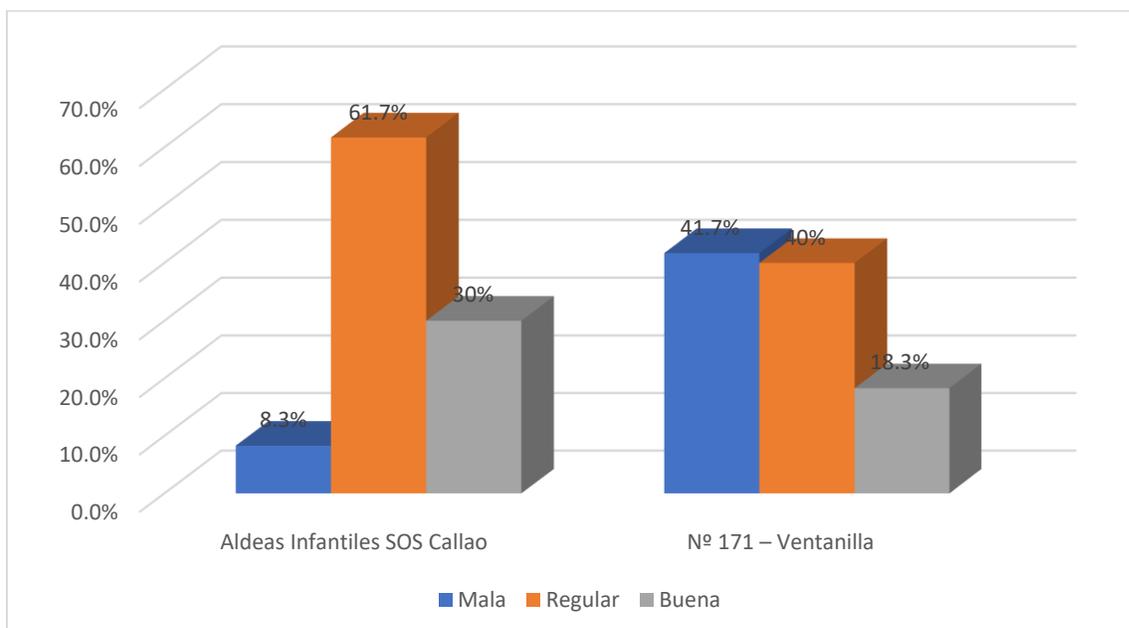


Tabla 5*Niveles de la dimensión de elementos tangibles*

Elementos tangibles	Aldeas Infantiles SOS Callao		N° 171 – Ventanilla	
	F	%	f	%
Mala	13	21.7%	26	43.3%
Regular	16	26.7%	11	18.3%
Buena	31	51.7%	23	38.3%
Total	60	100,0%	60	100,0%

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2020)

Conforme a los resultados se distinguió que una mayor frecuencia, se percibe a la dimensión elementos tangibles en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS”-Callao, donde el 51.7% la considera que es buena, el 26.7% revelan que es regular y el 21.7% marcan que es mala. Asimismo, se observó que los elementos tangibles en la institución educativa “N° 171” - Ventanilla, donde el 43.3% se considera como mala, el 38.3% exhiben que es buena y el 18.3% de los encuestados manifiestan que es buena. Es decir, se percibe en los resultados una diferencia porque la infraestructura de los ambientes donde se recepciona los alimentos no están implementado.

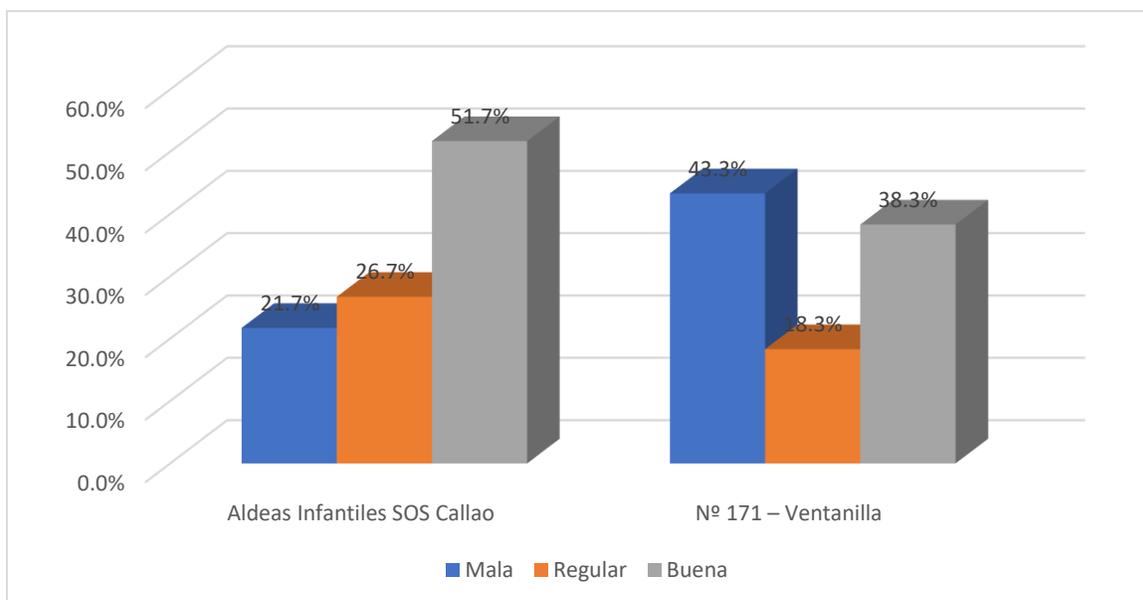
Figura 5*Niveles de la dimensión elementos tangibles*

Tabla 6*Niveles de la dimensión de capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta	Aldeas Infantiles SOS Callao		N° 171 – Ventanilla	
	F	%	f	%
Mala	10	16.7%	27	45%
Regular	14	23.3%	14	23.3%
Buena	36	60%	19	31.7%
Total	60	100,0%	60	100,0%

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2020)

Conforme a los resultados se distinguió que una mayor frecuencia, se percibe a la dimensión de la capacidad de respuesta en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS” - Callao, donde el 60% la considera que es buena, el 23.3% indican que es regular y el 16.7% muestran que es mala. Asimismo, se observó que la capacidad de respuesta en la institución educativa “N° 171” - Ventanilla, donde el 45% se considera como mala, el 31.7% señalan que es buena y el 35% de los encuestados manifiestan que es regular. Es decir, por la falta de comunicación y la atención oportuna de la entrega de los alimentos.

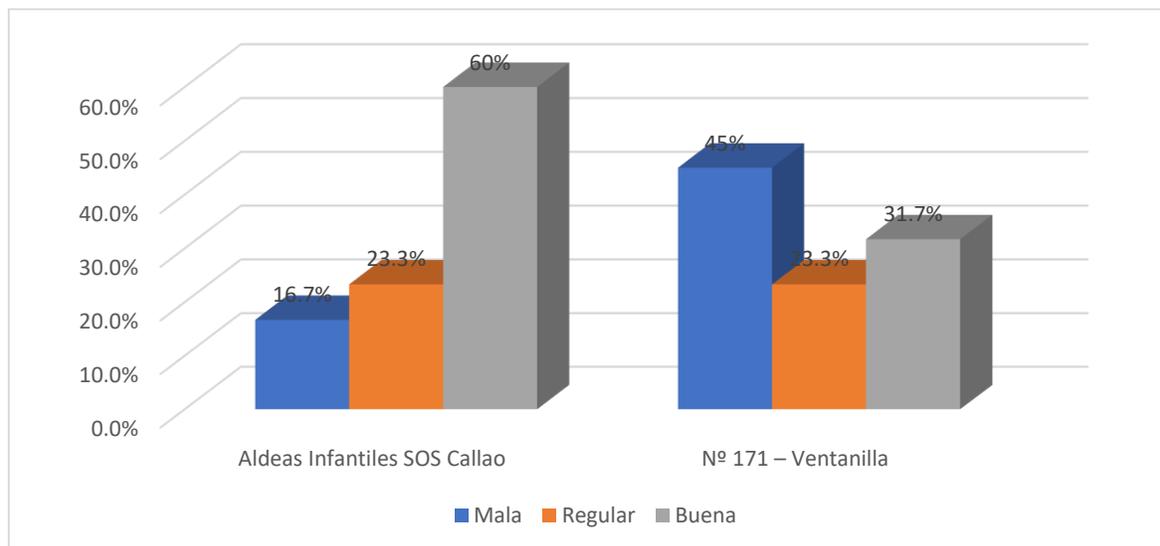
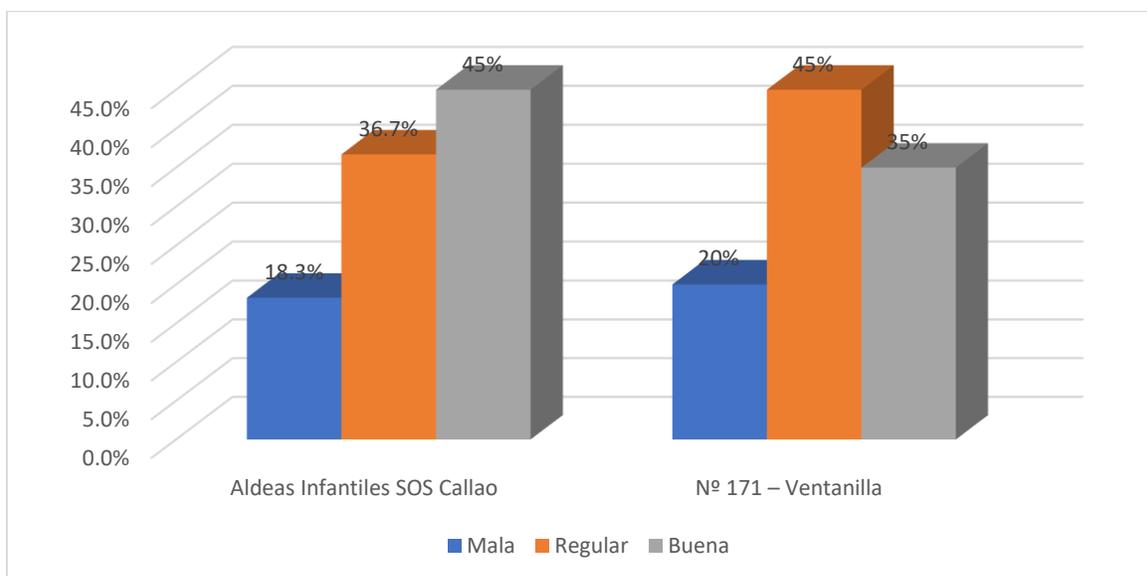
Figura 6*Niveles de la dimensión capacidad de respuesta*

Tabla 7*Niveles de la dimensión empatía*

Empatía	Aldeas Infantiles SOS Callao		Nº 171 – Ventanilla	
	F	%	f	%
Mala	11	18.3%	12	20%
Regular	22	36.7%	27	45%
Buena	27	45%	21	35%
Total	60	100,0%	60	100,0%

Nota: Análisis estadístico SPSS_v26 (2020)

Conforme a los resultados se distinguió que una mayor frecuencia, se observa a la dimensión empatía en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS”- Callao, donde el 45% la considera que es buena, el 36.7% exteriorizan que es regular y el 18.3% muestran que es mala. Asimismo, se observó que la empatía en la institución educativa “Nº 171” - Ventanilla, donde el 45% se considera como regular, el 35% señalan que es buena y el 20% de los encuestados exhiben que es mala.

Figura 7*Niveles de la dimensión empatía*

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 8

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,155	60	,001
Calidad de servicio	,145	60	,003

Se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K – S) es significativo ($p < 0,05$) y la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de U de Mann – Whitney.

4.3 Resultados inferenciales

Nivel de significancia:

El nivel de significación teórica " $\alpha=0.05$ " que corresponde a un nivel de fiabilidad 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 en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

H_a : Existe diferencia en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Tabla 9

Nivel de significación de la variable calidad de servicio

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad de servicio	I. E. "Aldeas Infantiles SOS" - Callao	60	70,85	4251,00
	I. E. N° 171 – Ventanilla	60	50,15	3009,00
	Total	120		

Estadísticos de prueba^a	
	Calidad de servicio
U de Mann-Whitney	1179,000
W de Wilcoxon	3009,000
Z	-3,262
Sig. asintótica(bilateral)	,001

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla, la variable calidad de servicio presenta en el test de (U-Mann-Whiney: 1179,000 y $z = -3,262$), con una $p = 0.001$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe diferencia en el nivel de los elementos tangibles del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Ha: Existe diferencia en el nivel de los elementos tangibles del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Tabla 10

Nivel de significación de la dimensión elementos tangibles

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Elementos tangibles	I. E. "Aldeas Infantiles SOS" - Callao	60	71,68	4300,50
	I. E. N° 171 – Ventanilla	60	49,33	2959,50
	Total	120		

Estadísticos de prueba^a	
	Elementos tangibles
U de Mann-Whitney	1129,500
W de Wilcoxon	2959,500
Z	-3,532
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla, la dimensión elementos tangibles presenta en el test de (U-Mann-Whiney: 1129,500 y $z = -3,532$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de los elementos tangibles del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe diferencia en el nivel de la fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Ha: Existe diferencia en el nivel de la fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Tabla 11

Nivel de significación de la dimensión de fiabilidad

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Fiabilidad	I. E. "Aldeas Infantiles SOS" - Callao	60	68,60	4116,00
	I. E. N° 171 – Ventanilla	60	52,40	3144,00
	Total	120		

Estadísticos de prueba^a

	Fiabilidad
U de Mann-Whitney	1314,000
W de Wilcoxon	3144,000
Z	-2,564
Sig. asintótica(bilateral)	,010

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla, la dimensión fiabilidad presenta en el test de (U-Mann-Whiney: 1314,000 y $z = -2,564$), con una $p = 0.010$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de la fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe diferencia en el nivel de la capacidad de respuesta del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Ha: Existe diferencia en el nivel de la capacidad de respuesta del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Tabla 12

Nivel de significación de la dimensión capacidad de respuesta

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Capacidad de respuesta	I. E. "Aldeas Infantiles SOS" - Callao	60	72,67	4360,00
	I. E. N° 171 – Ventanilla	60	48,33	2900,00
	Total	120		

Estadísticos de prueba^a	
	Capacidad de respuesta
U de Mann-Whitney	1070,000
W de Wilcoxon	2900,000
Z	-3,862
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla, la dimensión capacidad de respuesta en el test de (U-Mann-Whiney: 1070,000 y $z = -3,862$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo la existencia de diferencias significativas en el nivel de la capacidad de respuesta del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe diferencia en el nivel de la seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Ha: Existe diferencia en el nivel de la seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Tabla 13*Nivel de significación de la dimensión seguridad*

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Seguridad	I. E. "Aldeas Infantiles SOS" - Callao	60	70,38	4223,00
	I. E. Nº 171 – Ventanilla	60	50,62	3037,00
	Total	120		

Estadísticos de prueba^a

	Seguridad
U de Mann-Whitney	1207,000
W de Wilcoxon	3037,000
Z	-3,129
Sig. asintótica(bilateral)	,002

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla, la dimensión seguridad en el test de (U-Mann-Whiney: 1207,000 y $z = -3,129$), con una $p = 0.002$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo la existencia de diferencias significativas en el nivel de la seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe diferencia en el nivel de la empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Ha: Existe diferencia en el nivel de la empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Tabla 14*Nivel de significación de la dimensión empatía*

	Grupos	N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía	I. E. "Aldeas Infantiles SOS" - Callao	60	71,65	4299,00
	I. E. Nº 171 – Ventanilla	60	49,35	2961,00
	Total	120		

Estadísticos de prueba^a

	Empatía
U de Mann-Whitney	1131,000
W de Wilcoxon	2961,000
Z	-3,529
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Grupos

En la tabla, la dimensión empatía en el test de (U-Mann-Whiney: 1131,000 y $z = -3,529$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, estableciendo la existencia de diferencias significativas en el nivel de la empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general, los resultados fueron de mayor frecuencia en el nivel buena para la variable calidad de servicio en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS”- Callao con un 43.3%, y el 41.7% de los beneficiarios se ubican en el regular en la Institución Educativa “Nº 171” – Ventanilla. Al respecto calidad de servicio presenta en el test de (U-Mann-Whiney: 1179,000 y $z = -3,262$), con una $p = 0.001$ ($p < 0.05$), por lo cual se rechazó la hipótesis nula, estableciéndose que existen diferencias significativas en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021. Asimismo, y en comparación con la tesis de Camacho (2020) quien arribó sobre la gestión relacionada a Qali warma la misma que está dentro de un nivel regular en un (72,5%) y el (25,0%) muestra un nivel bueno; respecto a la calidad ligada a los servicios desde la visión de los padres es regular con un porcentaje de (47.5%) y con un nivel considerado bueno está el (50,0%).

De la misma manera en contraste con la investigación de Galván (2017) quien concluyó que el 14.81% de los contextos están satisfechas con los pagos que se le realizan, mientras que el 85.15% no están satisfechas, debido al tiempo que toma el desembolso del dinero, por ello se debe buscar los acuerdos benéficos para ambos lados, donde los proveedores puedan estar satisfechos y tener los insumos de calidad para brindar la atención pertinente a los estudiantes de primaria, por ello se debe tener los acuerdos claros para que no haya descontento. A ello se relaciona la calidad de servicio en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS” - Callao la misma que cumple con las entregas de alimentos de acuerdo a la nómina de matrícula de los estudiantes, calificándose como buena la calidad de servicio alimentario a los niños beneficiarios. A ello se contrapone la Institución Educativa “Nº 171” – Ventanilla cuyos beneficiarios tienen dificultades con la entrega de alimentos debido al incremento de estudiantes no matriculados y la no actualización de las nóminas escolares. Con esto se apoyó a la teoría de de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) quienes definieron a la calidad de servicio como un conjunto de normas creados por ellos mismos con miras de perfeccionar los productos, cuyo fin es hacer la competencia a las demás empresas que se dedican esta actividad, para ello es necesario que exista una organización

dirigida de los productos o servicios que presta la empresa, buscando siempre la perfección a fin de satisfacer a sus usuarios, este acto se sintetiza en cómo se prestó el servicio.

Para estos autores, la calidad de servicio como punto de referencia las expectativas es lo que cada proceso o experiencia involucró en la prestación del servicio lo cual impactó el resultado general del mismo, y esto se manifiesta en una evaluación directa del servicio por parte del consumidor generándose en él una imagen que crea del mismo. Esta imagen es producto de su propia experiencia en referencia a las expectativas en torno a un servicio determinado.

Bounding, Kalra, Staelin y Zeithaml (1993) quienes consideraron a la calidad del servicio como una medida en base a las percepciones y no en las expectativas. Este postulado se enfocó en el estudio de las percepciones del cliente justo después de darse o prestarse el servicio. Sin embargo, estas percepciones a las que se hacen referencia son el producto de sus expectativas anteriores acerca de lo que será y lo que debería tener lugar durante el encuentro, por un lado, y la entrega actual del servicio como tal. Además de esto, los autores mencionados afirman que dichas percepciones se actualizan, no son estáticas, sino todo lo contrario varían siempre que se da un encuentro, así como, cada vez que reciba información acerca del servicio, ya sea por los esfuerzos propios de la organización que lo ofrece o por las referencias dadas por la boca a boca, tal como lo dice.

De acuerdo al objetivo específico 1, fue determinar la diferencia existente en el nivel de Fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021, se concluyó de acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1314,000 y $z = -2,564$), con una $p = 0.010$ ($p < 0.05$), existen diferencias significativas en el nivel de la fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021. En los resultados descriptivos se percibe que en la dimensión fiabilidad en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS Callao”, el 41.7% de los padres de los estudiantes beneficiarios lo considera como buena y la fiabilidad en la institución educativa “Nº 171 - Ventanilla”, donde el 55% de los padres de los estudiantes beneficiarios lo considera mala. De ello se identifica una semejanza con la tesis de Tapia (2020) quien concluyó

sobre la existencia de una correlación entre la gestión que se lleva a cabo dentro de la administración y cómo influye en la calidad del servicio que brinda la entidad N°10129, que está incluida como beneficiarios del programa de alimentos infantiles denominado Qali Warma, Jayanca, estudio correlacional, no experimental. Dentro de los resultados esta que el 41% están disconformes con los utensilios otorgados, 47% menciona que, si cuentan con espacio en su almacén, el 47% que, si son confiables en cuanto a los insumos que brindan, donde añaden que se debe mejorar el contenido proteico de sus desayunos, mientras que en cuanto a su logística es buena con un 88% y sobre el servicio que ofrecen 91% y sobre la gestión y planeamiento con un 42%, por lo tanto, se puede mencionar que el grado de relación es en un 0.029.

Asimismo, los resultados descriptivos muestran una diferencia respecto a la fiabilidad ya que en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS Callao”, sus resultados son buenos porque cumple con la entrega de alimentos con todos los beneficiarios con respecto a las cantidades y en la institución educativa “N° 171 - Ventanilla” tienen algunas dificultades en la entrega porque los miembros del comité de alimentación escolar realizan las entregas de acuerdo a nómina. Con ello se apoyó a la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) quienes precisaron sobre la capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa. Sin embargo, es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Propicia brindar ofrecer el servicio desde el inicio de la actividad, permitiendo ver la calidad que ofrece la empresa es beneficioso, tiene personal profesional de calidad que garantiza el normal funcionamiento, a esto debemos agregar la fiabilidad que ofrece la empresa a sus clientes, en ello tener en cuenta la prestación de servicio, la solución de problemas, de precios. Los clientes desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas, particularmente las relacionadas con los atributos del servicio básico.

De acuerdo al objetivo específico 2, que fue determinar la diferencia existente en el nivel de seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021, se concluyó de acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1070,000 y $z = -3,862$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), existencia de diferencias significativas en el nivel de la seguridad del PNAE

Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021. En cuanto a los resultados descriptivos se arribó que la dimensión seguridad en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS Callao”, donde el 61.7% de los padres de los estudiantes beneficiarios lo considera regular y la seguridad en la institución educativa “Nº 171 – Ventanilla”, donde el 41.7% de los padres de los estudiantes beneficiarios lo considera como mala. Hay una similitud con la tesis de Barboza (2017) en su publicación cuyo objetivo fue establecer las diferencias sobre el gusto en cuanto a los desayunos de Qali warma, en base a diversas Regiones durante el 2015. Quien obtuvo como resultados un 70.17% manifestó que los hábitos alimenticios están diferenciados a traes de las regiones, es por ello que recomendó respecto a los insumos brindados a los estudiantes sean en base a sus hábitos alimenticios, de acuerdo al clima y otros; ante ello se deben considerar estas diferencias, pero sin afectar a sus contenidos en el nivel de proteínas que requiere unos niños para que su crecimiento.

La teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) quienes se manifestaron respecto al cliente el cual coloca en manos de la organización sus problemas y siente la certeza de que fueron resueltos de la mejor manera posible. La seguridad significa tener credibilidad, ser honesto y ser creíble, es muy probable que en muchas personas inspire desconfianza debido a que los clientes al analizar no quieren involucrarse en estos casos por que significa riesgos lo que les hace sentir inseguros. Asimismo, en diferentes casos se dan debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales.

De acuerdo al objetivo específico 3, que fue determinar la diferencia existente en el nivel de capacidad de respuesta del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021, se concluyó de acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1207,000 y $z = -3,129$), con una $p = 0.002$ ($p < 0.05$), existe diferencia significativa en el nivel de la seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021. Basandose en la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) precisaron que es la predisposición que tiene el colaborador para atender a sus comensales y manera

adecuada e inmediata. Discutiendo con la investigación de Palacios (2017) en su investigación cuyo objetivo fue mostrar la correlación entre la alimentación en las escuelas y el empoderamiento de las metas de Qali warma. Concluyendo que hay una relación entre las variables, por lo que se puede afirmar que la variedad de alimentación otorgada por el programa cumple con los ingredientes en cuanto proteínas y otros insumos que son beneficiosos para los estudiantes que están en etapa de crecimiento y lo cual es necesario para su correcto desarrollo, por ello este programa cumple con los requerimientos en cuanto a alimentación se refiere, donde el 96% asume que es regular y el 4% menciona que es buena, se puede mencionar que deben atender la atención y los insumos que hasta ahora se han considerado.

De acuerdo al objetivo específico 4, en la dimensión elementos tangibles en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS Callao, donde el 51.7% de los padres de los estudiantes beneficiarios lo considera buena y los elementos tangibles en la institución educativa “Nº 171 - Ventanilla”, donde el 43.3% de los padres de los estudiantes beneficiarios lo considera mala. Asimismo, los resultados descriptivos muestran una diferencia respecto a los elementos tangibles ya que en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS Callao”, al estar ligada directamente a la ONG recibe apoyo de organizaciones privadas lo cual le provee de una infraestructura acorde para las actividades prestadas por dicha institución educativa; de manera antagonista la institución educativa Nº 171 – Ventanilla, sus instalaciones son precarias ya que no cuenta con otro financiamiento más que el recibido por el gobierno central.

Ante ello existe similitud parcial con la tesis de Vaca, Herrera y Vaca (2017) quienes concluyeron que existe diferencia en la atención al 45% que los usuarios reclaman cuando se presentan dificultades en la entrega de los productos. Asimismo, se debe buscar la competencia debe estar siempre estudiada para verificar sus resultados e implementar nuevas estrategias que plasmen mejor las ideas de la institución. De la misma forma hay una semejanza con la tesis de Durán (2018) quien concluye que la calidad de cada uno de los aspectos que abarcan las destrezas que los estudiantes deben desarrollar en algunas partes de su vida, las cuales deben resultar útiles. El trabajo de los docentes abarca las contextualizaciones en base a las

necesidades de sus estudiantes y buscar mecanismos que le proporcionen las destrezas que merecen.

Se apoyó a la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quienes mencionaron que, que las instalaciones físicas son tangibles, así como también lo son el equipo, el personal, y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, y en particular los nuevos, utilizarán para evaluar la calidad. Las organizaciones que no les dan importancia a los elementos tangibles dentro de sus estrategias de negocios podría menoscabar e incluso destruir las otras estrategias dirigidas a elevar la calidad del servicio.

De acuerdo al objetivo específico 5, que fue determinar la diferencia existente del nivel de empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021, de acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1131,000 y $z = -3,529$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) existencia de diferencias significativas en el nivel de la empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021. Se observa en la dimensión empatía en la Institución Educativa “Aldeas Infantiles SOS Callao, donde el 45% la considera que es buena y la empatía en la institución educativa “N° 171 - Ventanilla”, donde el 45% se considera como regular. Hay una semejanza con la tesis de Daza, Vilorio y Miranda (2019) quienes determinaron respecto a la importancia del talento de los colaboradores, ya que ellos deben tener habilidades que le ayuden a ejercer sus funciones de manera eficiente, con ello se tienen como resultado que se encuentren en la capacidad de poder otorgar servicios de calidad en beneficio de los escolares o universitario que hacen uso de sus servicios en la entidad que se encuentre dentro del contexto analizado.

Respecto a la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) quienes se manifestaron respecto clientes como personas, definiendo a la empatía como la atención cuidadosa e individualizada donde la organización le brinda y transmite a sus clientes un servicio personalizado o adecuado y le genera la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio. La organización cuando se conduce bajo esta dimensión

requiere desarrollar un fuerte compromiso con el cliente, conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos. Asimismo, la empatía es la capacidad de entender los sentimientos de las demás personas, es una habilidad social importante para la vinculación emocional, es decir que es capaz de inferir lo que otra persona cree, piensa, sabe o supone, si finge o confía en algún tema en particular.

De igual manera para Gritti (2019) quien definió como empatía a la competencia imprescindible para integrar el entorno social y lograr así cubrir las necesidades de pertenencia, ya que es la habilidad para entender emociones, sentimientos y problemas de los demás, logrando estar más capacitados para responder correctamente a sus reacciones emocionales. La empatía conlleva a un diario vivir en grupos sociales siendo esto completamente natural para los seres humanos, cabe recalcar que la empatía forma parte del cerebro desde que una persona nace por lo que con el paso del tiempo se desarrolla a medida que se va interactuando socialmente.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En cuanto al objetivo general, se determinó la diferencia que existe en el nivel de la calidad de servicio, el 43.7% es buena y el 41.7% es regular. De acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1129,500 y $z = -3,532$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), estableciendo que existen diferencias significativas en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.
- Segunda:** En cuanto al objetivo específico 1, se determinó la diferencia existente en el nivel de fiabilidad el 41.7% es buena y el 55% se considera como mala, de acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1314,000 y $z = -2,564$), con una $p = 0.010$ ($p < 0.05$), existen diferencias significativas en el nivel de la fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.
- Tercera:** De acuerdo al objetivo específico 2, se determinó la diferencia existente en el nivel de seguridad el 61.7% es regular y el 41.7% se considera como mala, de acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1207,000 y $z = -3,129$), con una $p = 0.002$ ($p < 0.05$), existe diferencia significativa en el nivel de la seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.
- Cuarta:** De acuerdo al objetivo específico 3, se determinó la diferencia existente entre el nivel de los elementos tangibles el 51.7% es buena, y el 43.3% es mala, de acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1207,000 y $z = -3,129$), con una $p = 0.002$ ($p < 0.05$), existe diferencia significativa en el nivel de elementos tangibles del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.
- Quinta:** Referente al objetivo específico 4, se determinó la diferencia existente en el nivel de capacidad el 60% es buena y el 45% se considera como mala,

de acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1070,000 y $z = -3,862$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$), existencia de diferencias significativas en el nivel de la capacidad de respuesta del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

Sexta: En relación al objetivo específico 5, se determinó la diferencia existente del nivel de empatía el 45% es buena y el 45% se considera como regular, de acuerdo a los resultados inferenciales según el (U-Mann-Whiney: 1131,000 y $z = -3,529$), con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) existencia de diferencias significativas en el nivel de la empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A la dirección ejecutiva del programa para que establezca los mecanismos necesarios en la calidad de servicio para atender al 100% de la población escolar de las instituciones educativas beneficiarias en función a la cantidad de alumnos asistentes y no sólo basar su atención con los que figuran en nómina oficial; sino con la finalidad de atender a la totalidad de la población escolar manera constante.
- Segunda:** A los directivos de las instituciones educativas mantener informados a los padres de familia respecto a la fiabilidad de los lineamientos de atención y entrega de alimentos los mismos que se distribuyen según la nómina oficial de alumnos matriculados de manera regular.
- Tercera:** A los miembros de comité de alimentación escolar (presidente, secretario, vocal1, vocal 2 y vocal 3) asistir a las capacitaciones realizadas por el programa Qali warma para mejorar la seguridad y adquirir el conocimiento necesario para retroalimentar y contestar las preguntas que los padres de familia de los estudiantes beneficiarios les realicen.
- Cuarta:** A los directores de las instituciones educativas y sus respectivos miembros de comité de alimentación escolar, mejorar los elementos tangibles e implementen un ambiente adecuado para la recepción y almacenamiento en los productos que entrega el programa Qali warma.
- Quinta:** Se recomienda en la capacidad de respuesta a los miembros del comité de alimentación escolar que publiquen de manera oportuna las fechas de atención o la entrega de alimentos de los estudiantes beneficiarios considerando la nómina oficial de la institución educativa.
- Sexta:** Se recomienda al programa Qali warma incluir o ampliar y demostrar la empatía brindando variedad o diversidad de alimentos entregados el cuál se adecue a las necesidades específicas de los niños beneficiarios.

REFERENCIAS

- Acosta, L. (2020). Capacidad de respuesta frente a la pandemia de COVID-19 en América Latina y el Caribe. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44. <https://www.google.com/search?q=Acosta%2C+L.+2020>
- Ajito, E. (2017). *Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el programa nacional de alimentación escolar Qali warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 Instituciones Educativas del distrito de Breña* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9422>
- Barboza, J. (2017). *Evaluación comparativa de la percepción del gusto de la ración de desayuno Programa Qali warma 2015* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5341/Barboza_BJJ.pdf?sequence=1.
- Barba, J. B. (2018). La calidad de la educación: los términos de su ecuación. *Revista mexicana de investigación educativa*, 23(78), 963-979. *RMIE* [online]. 2018, vol.23, n.78, pp.963-979. ISSN 1405-6666.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación (3 ed.)*. Bogotá D.C.: Pearson Educación.
- Bertoni, E., Elacqua, G., Marotta, L., Martínez, M., Soares, S., Santos, H., & Vegas, E. (2018). School Finance in Latin America: A Conceptual Framework and a Review of Policies. *Education Division Social Sector: Inter-American Development Bank*.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27.

- Calesco, V. y Both, J. (2021). Qualidade dos serviços prestados pelas academias de ginástica (Quality of services provided by the gyms)(Calidad del servicio prestado por los gimnasios). *Retos*, (39), 18-23.
- Camacho, F. (2020). *Gestión del programa Qali warma en la calidad del servicio de usuarios de la IE Gustavo Ries, Trujillo–2019* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46429?show=full>.
- Cárdenas, C. y Aguirre, J. (2021). Gestión de directivos y calidad del servicio educativo en un colegio parroquial de la región Callao. *PSIQUEMAG/Revista Científica Digital de Psicología*, 11(1), 9-17.
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/2754>.
- Castillo, L., Pardo, C. y Fernández, D. (2021). Resiliencia y conservación en Pueblos Mágicos de México. Los casos de Pátzcuaro y Mexcaltitán. *Revista Bitácora Urbano Territorial*, 31(1), 195-210.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/bitacora/article/view/86340>.
- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P., y Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11), 017-017. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, 56, pp. 55-68. <https://www.jstor.org/stable/1252296>.
- Chica, M. y Zaldumbide, D. (2021). Políticas de mercados verdes y su capacidad de respuesta frente a las nuevas exigencias coyunturales. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 1075-1096.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>.
- Cruz, G. y Tutuy, N. (2017). *La eficacia de los programas de alimentación escolar del Pronaa y Qaliwarma y la satisfacción de los beneficiarios del distrito de Carabayllo en el Período 2011 – 2014*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Ingeniería, Lima – Perú.
- Gritti, M. (2019). Eneagrama y poder personal. España: McGraw-Hill

- Daza, A., Vilorio, J., & Miranda, L. (2019). Gerencia del Talento Humano y Calidad del Servicio Educativo en Universidades Públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista ESPACIOS*, 40(44).
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>.
- Durán, F. (2018). La Evaluación de la calidad educativa en Chile: instrumentos de control y rendición de cuentas. *Revista Educación, Política y Sociedad*.
<https://revistas.uam.es/reps/article/view/12328>.
- Díaz, A., Benítez, R., Castillo, A., Cabrera, J., Villar, L., & Rodríguez, A. (2021). Formulación de un nuevo concepto de fiabilidad operacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(1), 87-93.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v29n1/0718-3305-ingeniare-29-01-87.pdf>.
- Eguizabal, E., De Gómez, M., San Sebastián, M., Oliván, B., Vázquez, V. Calavera, M. Botaya, R. M. (2021). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*.
<https://www.gacetasanitaria.org/es-capacidad-respuesta-del-sistema-salud-avance-S0213911121000480>.
- Flores, M. (2020). Empatía y respeto entre otros valores: análisis de experiencias docentes de colaboración con organizaciones sociales. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1).
<https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1195>.
- García, K., Ocampo, J., Del Pilar Pardo, M., Aguilar, T., Ruiz, C. y Castaño, A. (2021). Calidad de las imágenes, la lectura y el servicio de mamografía en cuatro centros de imagenología de Manizales, Colombia. *Biomédica*, 41(1), 52.
<https://doi.org/10.7705/biomedica.5135>.
- Garzón, C. (2010) *De los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en américa latina*. Tesis de maestría. *Universidad Nacional de Colombia. Bogotá- Colombia*.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/9709/claramariagarzonrodriguez.2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Gutiérrez, J., Bernuy, L. y Saldivar, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>.
- Galván, R. (2017). *Calidad del servicio de pago a los proveedores del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según las unidades territoriales, 2017* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19613/Galvan_ER.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- González, H. (2005). *Desigualdad monetaria en un contexto de rápido crecimiento económico: El caso reciente del Perú*. Documento de Discusión. Lima: Universidad del Pacífico.
- Grinnel, R.M., Williams, M y Unrau, Y.A (2009). *Research methods for BSW students*. (8a Ed.). Kalamazoo, MI. EE.UU. Pair Bond Publications.
- 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. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>.
- Jiménez, A., Mejía, J. y Bermúdez-Hernández, J. (2020). Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi en la ciudad de Medellín Colombia. *Revista CIES Escolme*, 11(2), 83-94. <https://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/297>.
- Juvinao, J. (2021). Lecciones del Cargo por Fiabilidad en Colombia como un mecanismo de incentivo a la generación de energía eléctrica. *Revista Desarrollo y Sociedad*, (87), 113-148.
- 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.
- Hernández, H. (2011), *Servicio y atención al cliente*, (Periódico), Guatemala, Centro América: Editorial Prensa Libre

- Luque, B., Moreno, K. y Lanchipa T. (2021). Impactos del COVID-19 en la agricultura y la seguridad alimentaria. *Centro Agrícola*, 48(1), 72-82.
- Mamani, J., Maquera, H., Condori, G., Sonco, V., Coaquira, R. y Flores, A. (2020). Análisis de los factores determinantes de la gestión del Programa Qali warma en la Institución Educativa Inicial María Auxiliadora de la ciudad de Puno, 2019. *Ñawparisun-Revista de Investigación Científica*, 2(2).
- Monge, M., Carvajal, E., Ledesma, R. y Valle, G. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia turística Misahuallinapo. *TURYDES Revista Turismo y Desarrollo local sostenible*, (diciembre). <https://EconPapers.repec.org/RePEc:erv:turdes:y:2019:i:27:05>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26.
- Ordóñez, Y. (2020). Empatía y prosocialidad: proyectos de aprendizaje-servicio en psicología social. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(1), 441-448. <https://www.researchgate.net/publication/342536720>.
- Orna, D. y Martínez, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Padilla, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223.
- Palacios, L. (2017). Alimentación escolar y empoderamiento de los objetivos del Programa Qali warma en los padres de familia de la Institución Educativa Sarita Colonia del distrito de Huachis-2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12014>.
- Parra, C., Viveros, P., Kristjanpoller, F., Crespo, A., González-Prida, V., & Gómez, J. (2021). Técnicas de auditorías para los procesos de: mantenimiento, fiabilidad operacional y gestión de activos (AMORMS & AMS-ISO 55001). *INGEMAN*,

- Escuela Superior de Ingenieros Industriales, Sevilla, España* [http://dx. doi. org/10.13140/RG, 2\(35842.61124\)](http://dx.doi.org/10.13140/RG.2(35842.61124)), 4.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50, <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773>
- Pinchi, R. y Bardales, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2),1318-1332
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158>
- Ramos, K., Podesta, L. y Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3). [https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view /1248](https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1248).
- Rodríguez, T., Miguel, J., León, J., Sancho, P., Orosco, I. y Palomino, M. (2021). Medición de la voluntad de vivir en adultos mayores: adaptación transcultural, validez y fiabilidad de la Will-to-Live Scale. *Enfermería clínica*, 31(1), 4-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7705892>.
- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de educar*. 12, (24), 277-297. <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). Metodología y diseños en la investigación científica (5ta. ed.). Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Seminario, R., Quiñones, J. y Pillaca, R. (2020). Calidad de servicio durante la pandemia covid-19, en usuarios de línea 1 del metro de lima, 2020. *Revista Científica Ágora*, 7(2), 120-126. <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127>.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582021000100085>.

- Tapia, S. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N° 10129 beneficiaria del programa Qali Warma, Jayanca* (Tesis de maestría) *Universidad César Vallejo, Lima Perú*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49671?show=full>.
- Torres, L., Rojas, M. y Villegas, P. (2021). Heritage education and initial teacher training: contributions from the rescue and conservation of school heritage. *Revista Brasileira de Educação*, 26. <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/csSmYvx9ry5mMBhBxkWcS5j/abstract/?>.
- Vaca, J., Herrera, C y Vaca H. (2017). Evaluation of the quality of the educational service and its influence on student satisfaction. Mexico: *Postgraduate Education UATX*. <https://www.redalyc.org/pdf/3053/305332235009.pdf>.
- Villalba, D. (2021). Improvement of customer satisfaction of a public lighting service. *EmTHYMÓS, Journal of Business Studies*, 2(1), 11-31. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3774601>.
- Yépez, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnosis of the quality of service, in customer service, at the National University of Chimborazo-Ecuador. *Industrial data*, 19(2), 13-20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>.
- Zubiria, M. (2021). Un estudio exploratorio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el Customer Engagement Behaviour en plataformas digitales de la banca electrónica peruana. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E40), 64-77. <http://www.risti.xyz/issues/ristie40.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la variable

Operacionalización de la variable: calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron que la calidad de servicio es un acervo de normas propias de una empresa o institución asociadas entre sí para poder administrar de forma organizada sus productos y servicios hacia la búsqueda del perfeccionamiento.	Fiabilidad	Cumplen lo prometido	1	Escala ordinal 5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Malo Regular Bueno
			Sincero interés por resolver problemas	2		
			Realizan bien el servicio la primera vez	3		
			Concluyen el servicio en el tiempo prometido	4		
			No comenten errores	5		
		Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados	6		
			Beneficiarios se sienten seguros	7		
			Los empleados son amables	8		
			Los empleados tienen conocimiento suficiente	9		
		Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	10		
			Instalaciones visualmente atractiva	11		
			Empleados con apariencia pulcra	12		
			Elementos materiales atractivos	13, 14		
		Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio	15		
			Los empleados ofrecen un servicio rápido	16		
			Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	17		

			Los empleados nunca están demasiado ocupados	18, 19		
		Empatía	Ofrecen atención individualizada	20		
			Horarios convenientes para los beneficiarios	21		
			Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	22		
			Se preocupa por los beneficiarios	23		
			Comprenden las necesidades de los Beneficiarios	24		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones.

SI ACEPTO	NO ACEPTO

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su identidad será tratada de manera anónima, asimismo, su información será analizada de manera conjunta y servirá para fines académicos.

Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las afirmaciones. No deje afirmaciones sin responder.

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada afirmación.

Contenido del instrumento que mide la variable: calidad de servicio

N°	DESCRIPCIÓN					
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
01	El Programa Qali warma cuando promete entregar los alimentos, lo cumple.					
02	El Programa Qali Warma, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.					
03	El Programa Qali Warma, brinda alimentos Buenos y de calidad desde la primera vez.					
04	El Programa Qali Warma, entrega los alimentos en el tiempo acordado y establecido					

05	El Programa Qali Warma, se esfuerza en mantener sus padrones de entrega bien controlados y libres de errores					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
06	El comportamiento del personal del Programa Qali warma le transmite confianza a usted					
07	Usted como padre de familia se siente seguro de la calidad de los alimentos que recibe por parte del programa Qaliwarma.					
08	El personal del Programa Qali Warma, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes					
09	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, poseen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
10	Los instalaciones donde se almacenan los alimentos a entregar por el Programa Qali warma tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados					
11	Las instalaciones físicas destinadas por la Institución al Programa Qali Warma, son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.					
12	El personal del Programa Qali warma tiene una apariencia pulcra.					
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza el Programa Qali warma (folletos, comunicados, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.					
14	Los instalaciones donde se almacenan los alimentos a entregar por el Programa Qali warma tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA (SENCIBILIDAD)	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)

15	Los miembros CAE del Programa Qali Warma, atienden oportunamente y de manera coordinada					
16	El personal del Programa Qali Warma, atiende o sirve con rapidez					
17	Las personas encargadas del Programa Qali Warma, siempre se muestran dispuestos a ayudar ante un problema.					
18	Las personas encargadas por el Programa Qali Warma, nunca están demasiado ocupadas para responder a sus preguntas					
19	Los miembros CAE del Programa Qali Warma, atienden oportunamente y de manera coordinada					
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Aveces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
20	El Programa Qali Warma, da una atención individualizada a los padres de familia de los niños beneficiarios.					
21	El Programa Qali Warma, tiene horarios de atención convenientes para sus beneficiarios					
22	El Programa Qali Warma, atiende las necesidades específicas de sus beneficiarios incluso hasta generando algún tipo de ahorro en el gasto destinado para la compra de alimentos en su hogar.					
23	El personal del Programa Qali Warma, utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.					
24	El Programa Qali Warma, comprende las necesidades específicas de los niños beneficiarios.					

Comentario:

Anexo 3. Población

Beneficiarios de las instituciones educativas

Nº	Instituciones educativas inicial	Cantidad
1	Aldeas Infantiles SOS Callao	60
2	Nº 171	60
Total		120

Anexo 4. Fiabilidad de la variable calidad de servicio

Niveles de fiabilidad.

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

Hogan (2004) preciso la escala de valoración para determinar la fiabilidad.

Anexo 5. Validación mediante juicio de experto

Validación de juicio de expertos.

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dra. Soria Pérez Yolanda Felícitas	Aplicable
Experto 2.	Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
Experto 3.	Dr. Nerio Janampa Acuña	Aplicable

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

Anexo 6. Fiabilidad

Estadística de fiabilidad de calidad de servicio

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad de servicio	0,946	20

Nota: Análisis estadístico spss_v 26 (2021)

Anexo 7. Base de dato de la prueba piloto de calidad de servicio

	Calidad de servicio																							
	Confiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles					Capacidad de respuesta					Empatía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	
2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
6	5	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3		
7	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
8	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4		
11	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
12	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5		
13	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4		
14	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5		
15	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4		
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3		
17	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4		
18	3	2	3	2	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5		
19	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
20	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4		

Resultado de la fiabilidad de calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	24

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	86,5000	187,211	,546	,946
VAR00002	87,1500	202,134	,137	,951
VAR00003	87,0500	190,892	,560	,945
VAR00004	87,1000	185,779	,727	,943
VAR00005	86,7500	188,934	,726	,943
VAR00006	86,5500	190,155	,571	,945
VAR00007	86,5000	186,263	,768	,942
VAR00008	86,4000	184,358	,825	,941
VAR00009	86,3000	185,695	,868	,941
VAR00010	86,2500	184,934	,770	,942
VAR00011	86,5500	183,313	,827	,941
VAR00012	86,4500	184,997	,743	,943
VAR00013	86,6500	197,818	,428	,946
VAR00014	86,5500	197,208	,619	,945
VAR00015	86,4500	198,471	,434	,946
VAR00016	86,4000	189,937	,753	,943
VAR00017	86,4500	194,050	,599	,945
VAR00018	86,3000	189,800	,746	,943
VAR00019	86,3000	194,432	,588	,945
VAR00020	86,1000	194,937	,743	,944
VAR00021	86,3000	192,221	,697	,944
VAR00022	86,3000	191,484	,619	,944
VAR00023	86,1000	194,621	,591	,945
VAR00024	86,3000	193,800	,619	,944

Anexo 8. Anexo de las validaciones mediante juicio de expertos



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

N°	DESCRIPCIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
01	El Programa Qali warma cuando promete entregar los alimentos, lo cumple.	X		X		X		
02	El Programa Qali Warma, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
03	El Programa Qali Warma, brinda alimentos Buenos y de calidad desde la primera vez.	X		X		X		
04	El Programa Qali Warma, entrega los alimentos en el tiempo acordado y establecido	X		X		X		
05	El Programa Qali Warma, se esfuerza en mantener sus padrones de entrega bien controlados y libres de errores	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
06	El comportamiento del personal del Programa Qali warma le trasmite confianza a usted	X		X		X		
07	Usted como padre de familia se siente seguro de la calidad de los alimentos que recibe por parte del programa Qaliwarma.	X		X		X		
08	El personal del Programa Qali Warma, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes	X		X		X		

09	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, poseen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace .	X		X		X		
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los instalaciones donde se almacenan los alimentos a entregar por el Programa Qali warma tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	X		X		X		
11	Las instalaciones físicas destinadas por la Institución al Programa Qali Warma, son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.	X		X		X		
12	El personal del Programa Qali warma tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza el Programa Qali warma (folletos, comunicados, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.	X		X		X		
14	Los instalaciones donde se almacenan los alimentos a entregar por el Programa Qali warma tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	X		X		X		
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA (SENCIBILIDAD)	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los miembros CAE del Programa Qali Warma, atienden oportunamente y de manera coordinada	X		X		X		
16	El personal del Programa Qali Warma, atiende o sirve con rapidez	X		X		X		
17	Las personas encargadas del Programa Qali Warma, siempre se muestran dispuestas a ayudar ante un problema.	X		X		X		
18	Las personas encargadas por el Programa Qali Warma, nunca están demasiado ocupadas para responder a sus preguntas	X		X		X		

19	Los miembros CAE del Programa Qali Warma, atienden oportunamente y de manera coordinada	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
20	El Programa Qali Warma, da una atención individualizada a los padres de familia de los niños beneficiarios.	X		X		X		
21	El Programa Qali Warma, tiene horarios de atención convenientes para sus beneficiarios	X		X		X		
22	El Programa Qali Warma, atiende las necesidades específicas de sus beneficiarios incluso hasta generando algún tipo de ahorro en el gasto destinado para la compra de alimentos en su hogar.	X		X		X		
23	El personal del Programa Qali Warma, utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.	X		X		X		
24	El Programa Qali Warma, comprende las necesidades específicas de los niños beneficiarios.	X		X		X		

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./ Mg: Dr. Chantal Jara Aguirre

DNI: 25451905

Especialidad del validador: Economista.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

9 de julio del 2021



Firma del Experto Informante.

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

N°	DESCRIPCIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD							
01	El Programa Qali warma cuando promete entregar los alimentos, lo cumple.	X		X		X		
02	El Programa Qali Warma, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
03	El Programa Qali Warma, brinda alimentos Buenos y de calidad desde la primera vez.	X		X		X		
04	El Programa Qali Warma, entrega los alimentos en el tiempo acordado y establecido	X		X		X		
05	El Programa Qali Warma, se esfuerza en mantener sus padrones de entrega bien controlados y libres de errores	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
06	El comportamiento del personal del Programa Qali Warma le trasmite confianza a usted	X		X		X		
07	Usted como padre de familia se siente seguro de la calidad de los alimentos que recibe por parte del programa Qaliwarma.	X		X		X		
08	El personal del Programa Qali Warma, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes	X		X		X		

09	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, poseen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	X		X		X		
-----------	---	----------	--	----------	--	----------	--	--

DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los instalaciones donde se almacenan los alimentos a entregar por el Programa Qali warma tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	X		X		X		
11	Las instalaciones físicas destinadas por la Institución al Programa Qali Warma, son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.	X		X		X		
12	El personal del Programa Qali Warma tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza el Programa Qali warma (folletos, comunicados, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.	X		X		X		
14	Los instalaciones donde se almacenan los alimentos a entregar por el Programa Qali warma tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	X		X		X		
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA (SENCIBILIDAD)		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los miembros CAE (Comité de alimentación escolar) del Programa Qali Warma, atienden oportunamente y de manera coordinada	X		X		X		
16	El personal del Programa Qali Warma, atiende o sirve con rapidez	X		X		X		
17	Las personas encargadas del Programa Qali Warma, siempre se muestran dispuestas a ayudar ante un problema.	X		X		X		
18	Las personas encargadas por el Programa Qali Warma, nunca están demasiado ocupadas para responder a sus preguntas	X		X		X		
19	Los miembros CAE del Programa Qali Warma, atienden oportunamente y de manera coordinada	X		X		X		
DIMENSION: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	

20	El Programa Qali Warma, da una atención individualizada a los padres de familia de los niños beneficiarios.	X		X		X	
21	El Programa Qali Warma, tiene horarios de atención convenientes para sus beneficiarios	X		X		X	
22	El Programa Qali Warma, atiende las necesidades específicas de sus beneficiarios incluso hasta generando algún tipo de ahorro en el gasto destinado para la compra de alimentos en su hogar.	X		X		X	
23	El personal del Programa Qali Warma, utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.	X		X		X	
24	El Programa Qali Warma, comprende las necesidades específicas de los niños beneficiarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas DNI: 10590428

Especialidad del validador: Metodología de investigación / Administración de la educación

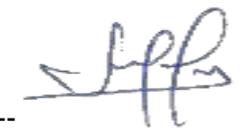
¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

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

N°	DESCRIPCIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD							
01	El Programa Qali warma cuando promete entregar los alimentos, lo cumple.	X		X		X		
02	El Programa Qali Warma, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.	X		X		X		
03	El Programa Qali Warma, brinda alimentos Buenos y de calidad desde la primera vez.	X		X		X		
04	El Programa Qali Warma, entrega los alimentos en el tiempo acordado y establecido	X		X		X		
05	El Programa Qali Warma, se esfuerza en mantener sus padrones de entrega bien controlados y libres de errores	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD							
06	El comportamiento del personal del Programa Qali warma le trasmite confianza a usted	X		X		X		
07	Usted como padre de familia se siente seguro de la calidad de los alimentos que recibe por parte del programa Qaliwarma.	X		X		X		

08	El personal del Programa Qali Warma, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes	X		X		X		
09	Los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, poseen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace	X		X		X		

	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los instalaciones donde se almacenan los alimentos a entregar por el Programa Qali warma tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	X		X		X		
11	Las instalaciones físicas destinadas por la Institución al Programa Qali Warma, son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.	X		X		X		
12	El personal del Programa Qali Warma tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza el Programa Qali warma (folletos, comunicados, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.	X		X		X		
14	Los instalaciones donde se almacenan los alimentos a entregar por el Programa Qali warma tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	X		X		X		
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA (SENCIBILIDAD)	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los miembros CAE del Programa Qali Warma, atienden oportunamente y de manera coordinada	X		X		X		
16	El personal del Programa Qali Warma, atiende o sirve con rapidez	X		X		X		
17	Las personas encargadas del Programa Qali Warma, siempre se muestran dispuestos a ayudar ante un problema.	X		X		X		
18	Las personas encargadas por el Programa Qali Warma, nunca están demasiado ocupadas para responder a sus preguntas	X		X		X		

19	Los miembros CAE del Programa Qali Warma, atienden oportunamente y de manera coordinada	X		X		X	
	DIMENSIÓN: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
20	El Programa Qali Warma, da una atención individualizada a los padres de familia de los niños beneficiarios.	X		X		X	
21	El Programa Qali Warma, tiene horarios de atención convenientes para sus beneficiarios	X		X		X	
22	El Programa Qali Warma, atiende las necesidades específicas de sus beneficiarios incluso hasta generando algún tipo de ahorro en el gasto destinado para la compra de alimentos en su hogar.	X		X		X	
23	El personal del Programa Qali Warma, utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.	X		X		X	
24	El Programa Qali Warma, comprende las necesidades específicas de los niños beneficiarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

aplicable [] Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: JANAMPA ACUÑA, NERIO

DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 9. Base de dato de población

	Calidad de servicio																													
	Confiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles					Capacidad de respuesta					Empatía										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24						
1	3	5	5	4	4	21	4	4	4	3	15	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	107
2	3	3	3	3	3	15	3	5	3	5	16	5	3	3	3	3	17	3	3	3	5	5	19	5	3	5	5	5	23	90
3	3	5	4	5	5	22	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
4	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	118
5	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	15	4	5	4	4	3	20	3	4	4	5	5	21	4	4	5	5	4	22	95
6	3	3	5	5	5	21	4	5	3	5	17	5	3	5	5	3	21	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24	107
7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	5	5	3	2	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
8	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	12	1	5	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	88
9	1	2	1	2	2	8	3	2	1	3	9	1	4	3	2	3	13	2	5	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	63
10	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	4	22	113
11	2	3	3	3	2	13	3	3	2	3	11	3	3	3	4	3	16	3	5	3	3	3	17	4	3	3	3	4	17	74
12	3	3	4	4	5	19	3	3	4	4	14	5	1	4	4	4	18	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	3	17	86
13	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	115
14	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	115
15	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	114
16	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	115
17	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	115
18	3	4	4	3	4	18	3	2	4	3	12	4	5	4	3	4	20	3	4	5	4	4	20	3	5	4	4	3	19	89
19	1	5	5	3	4	18	4	4	3	4	15	4	4	5	3	4	20	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	5	24	99
20	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62
21	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	17	4	1	4	4	4	17	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	106
22	2	4	4	3	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	3	19	4	5	5	4	4	22	3	5	4	4	3	19	94
23	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	110
24	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	73
25	2	2	2	3	1	10	2	3	2	4	11	3	2	3	3	2	13	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	4	18	70
26	3	5	5	4	4	21	4	4	4	3	15	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	107
27	3	3	3	3	3	15	3	5	3	5	16	5	3	3	3	3	17	3	3	3	5	5	19	5	3	5	5	5	23	90
28	3	5	4	5	5	22	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100
29	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	118
30	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	15	4	5	4	4	3	20	3	4	4	5	5	21	4	4	5	5	4	22	95
31	3	3	5	5	5	21	4	5	3	5	17	5	3	5	5	3	21	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24	107
32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	5	5	3	2	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75
33	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	12	1	5	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	88
34	1	2	1	2	2	8	3	2	1	3	9	1	4	3	2	3	13	2	5	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	63
35	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	4	22	113
36	2	3	3	3	2	13	3	3	2	3	11	3	3	3	4	3	16	3	5	3	3	3	17	4	3	3	3	4	17	74
37	3	3	4	4	5	19	3	3	4	4	14	5	1	4	4	4	18	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	3	17	86
38	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	115
39	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	115
40	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	114

41	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	115
42	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	115
43	3	4	4	3	4	18	3	2	4	3	12	4	5	4	3	4	20	3	4	5	4	4	20	3	5	4	4	3	19	89	
44	1	5	5	3	4	18	4	4	3	4	15	4	4	5	3	4	20	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	5	24	99	
45	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	62	
46	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	17	4	1	4	4	4	17	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	106	
47	2	4	4	3	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	3	19	4	5	5	4	4	22	3	5	4	4	3	19	94	
48	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	110	
49	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	73	
50	2	2	2	3	1	10	2	3	2	4	11	3	2	3	3	2	13	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	4	18	70	
51	3	5	5	4	4	21	4	4	4	3	15	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	107	
52	3	3	3	3	3	15	3	5	3	5	16	5	3	3	3	3	17	3	3	3	5	5	19	5	3	5	5	5	23	90	
53	3	5	4	5	5	22	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	100	
54	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	118	
55	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	15	4	5	4	4	3	20	3	4	4	5	5	21	4	4	5	5	4	22	95	
56	3	3	5	5	5	21	4	5	3	5	17	5	3	5	3	21	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24	107		
57	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	5	5	3	2	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	75	
58	1	1	1	1	1	5	1	5	5	1	12	1	5	5	5	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	88	
59	1	2	1	2	2	8	3	2	1	3	9	1	4	3	2	3	13	2	5	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	63	
60	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	4	22	113	

		Calidad de servicio																													
		Confiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles					Capacidad de respuesta					Empatía										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24						
1		4	3	5	4	5	21	4	3	3	3	13	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	97	
2		1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	6	2	3	1	1	8	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	2	12	44	
3		1	4	3	4	4	16	3	4	4	4	15	4	5	4	4	21	2	5	5	4	4	20	5	5	4	4	4	22	94	
4		2	4	5	5	3	19	3	3	3	5	14	3	5	5	3	3	19	4	2	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	81
5		3	5	4	3	4	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23	104	
6		1	1	5	1	1	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	28	
7		1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	6	1	2	1	1	6	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	2	8	32	
8		5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	111	
9		1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	8	1	1	2	2	1	7	1	2	2	1	1	7	31
10		3	4	3	2	3	15	2	4	1	3	10	3	5	4	2	3	17	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	4	22	86
11		5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	119
12		1	1	1	1	1	5	1	3	1	2	7	3	5	1	1	1	11	1	1	5	1	5	13	1	5	1	5	5	17	53
13		4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24	115
14		2	2	2	2	3	11	2	4	4	5	15	3	5	4	2	3	17	2	5	3	2	4	16	5	3	2	4	4	18	77
15		1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	3	3	1	1	5	13	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	2	8	38
16		1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	24	
17		3	3	3	4	1	14	3	3	5	2	13	3	4	1	1	2	11	5	5	4	3	4	21	5	4	3	4	4	20	79
18		2	2	3	3	2	12	3	5	5	2	15	2	2	2	2	2	10	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	70
19		5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	119
20		5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	17	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	4	22	109
21		1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	3	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	26	
22		4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	109
23		4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	17	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	110
24		1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	24	
25		2	4	5	5	3	19	3	3	3	5	14	3	5	5	3	3	19	4	2	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	81
26		4	3	5	4	5	21	4	3	3	3	13	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	97	
27		1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	6	2	3	1	1	8	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	2	12	44	
28		1	4	3	4	4	16	3	4	4	4	15	4	5	4	4	21	2	5	5	4	4	20	5	5	4	4	4	22	94	
29		2	4	5	5	3	19	3	3	3	5	14	3	5	5	3	3	19	4	2	3	3	3	15	2	3	3	3	14	81	
30		3	5	4	3	4	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23	104
31		1	1	5	1	1	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	28	
32		1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	6	1	2	1	1	6	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	2	8	32	
33		5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	111
34		1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	8	1	1	2	2	1	7	1	2	2	1	1	7	31
35		3	4	3	2	3	15	2	4	1	3	10	3	5	4	2	3	17	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	4	22	86
36		5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	119
37		1	1	1	1	1	5	1	3	1	2	7	3	5	1	1	1	11	1	1	5	1	5	13	1	5	1	5	5	17	53
38		4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24	115
39		2	2	2	2	3	11	2	4	4	5	15	3	5	4	2	3	17	2	5	3	2	4	16	5	3	2	4	4	18	77
40		1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	3	3	1	1	5	13	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	2	8	38

41	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	24	
42	3	3	3	4	1	14	3	3	5	2	13	3	4	1	1	2	11	5	5	4	3	4	21	5	4	3	4	4	20	79
43	2	2	3	3	2	12	3	5	5	2	15	2	2	2	2	10	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16	70	
44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	119	
45	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	17	5	5	4	4	22	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	4	22	109	
46	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	3	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	26	
47	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	17	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	109	
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	110	
49	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	24	
50	2	4	5	5	3	19	3	3	3	5	14	3	5	5	3	3	19	4	2	3	3	3	15	2	3	3	3	14	81	
51	4	3	5	4	5	21	4	3	3	3	13	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	97	
52	1	1	1	1	1	5	1	2	2	1	6	2	3	1	1	8	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	2	12	44	
53	1	4	3	4	4	16	3	4	4	4	15	4	5	4	4	21	2	5	5	4	4	20	5	5	4	4	4	22	94	
54	2	4	5	5	3	19	3	3	3	5	14	3	5	5	3	3	19	4	2	3	3	3	15	2	3	3	3	14	81	
55	3	5	4	3	4	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23	104	
56	1	1	5	1	1	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	28	
57	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	6	1	2	1	1	6	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	2	8	32	
58	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	5	23	111	
59	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	8	1	1	2	2	1	7	1	2	2	1	1	7	31	
60	3	4	3	2	3	15	2	4	1	3	10	3	5	4	2	3	17	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	22	86	

Anexo 10: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Qué diferencia existe en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué diferencia existe en el nivel de fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021?</p> <p>¿Qué diferencia existe en el nivel de seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021?</p> <p>¿Qué diferencia existe en el nivel de los elementos tangibles del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre la capacidad de respuesta del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la diferencia que existe en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la diferencia existente en el nivel de fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.</p> <p>Determinar la diferencia existente en el nivel de seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.</p> <p>Determinar la diferencia existente entre el nivel de los elementos tangibles del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.</p> <p>Determinar la diferencia existente en el nivel de capacidad de respuesta del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe diferencia en el nivel de la calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe diferencia en el nivel de la fiabilidad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.</p> <p>Existe diferencia en el nivel de la seguridad del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.</p> <p>Existe diferencia en el nivel de los elementos tangibles del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.</p> <p>Existe diferencia en el nivel de la capacidad de respuesta del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.</p>	Variable 1: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Escala y valores
			Fiabilidad	Cumplen lo prometido	1	Escala ordinal 5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Mala Regular Buena
				Sincero interés por resolver problemas	2		
				Realizan bien el servicio la primera vez	3		
				Concluyen el servicio en el tiempo prometido	4		
				No comenten errores	5		
			Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados	6		
				Beneficiarios se sienten seguros	7		
				Los empleados son amables	8		
				Los empleados tienen conocimiento suficiente	9		
			Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	10		
				Instalaciones visualmente atractiva	11		
Empleados con apariencia pulcra	12						

¿Qué diferencia existe en el nivel de empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021?	Determinar la diferencia existente del nivel de empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021	Existe diferencia en el nivel de la empatía del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao, 2021.		<p>Elementos materiales atractivos</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía</p>	<p>13, 14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18, 19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p>		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
TIPO: básica DISEÑO: No experimental de corte transversal Nivel: Descriptivo comparativo	Población: 120 usuarios 60 de Aldeas Infantiles SOS Callao y 60 usuarios N° 171 – Ventanilla.	Variable: Calidad de servicio Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) Año: 2021 TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario con escala de actitudes LIKERT.		(Prueba de U de Mann Whitney) es un método no paramétrico para probar si un grupo de datos proviene de la misma población. Intuitivamente, es idéntico al ANOVA con los datos reemplazados por categorías.			

Anexo 11: Constancias de Autorización

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

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Sra : Susana Octavia Echegaray Loky
Estudiante Post grado de la Universidad César Vallejo

Asunto : Autorización para la aplicación de encuesta

Lugar y Fecha : La Victoria, 14 de julio del 2021

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a su vez de acuerdo a su solicitud requerida, se autoriza realizar la aplicación de la encuesta virtual de manera anónima a los padres de familia de los niños beneficiarios del Programa Qali Warma de la institución educativa que dirijo: INICIAL JARDIN 171, de modo tal que pueda recoger los datos necesarios para el desarrollo de su investigación según su CARTA N° 003-2021/ISOEL, dado que los resultados serán útiles para contribuir con información para la entidad motivo de su investigación.

Sin otro particular.

Atentamente,



Prof. Dr. César Vallejo
Rector
César Vallejo
César Vallejo

X

CARTA N° 003-2021/SOEL

Señora:

RUTH MARGOT CHAVEZ CHOQUEHUANCA
DIRECTOR
INICIAL JARDIN 171

Asunto : Solicitud de Autorización para realización de encuesta virtual
Referencia : RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 2104-2021-UCV-VA-EPG-F05L01U-INT
Carta P 0609-2021-UCV-VA-EPG-F01UJ
Lugar y Fecha : La Victoria, 12 de julio del 2021

Por medio de la presente recibo un cordial saludo y al mismo tiempo solicito a su despacho otorgar el permiso correspondiente para realizar una encuesta virtual de manera anónima a los padres de familia de los niños beneficiarios del Programa Qali Warma de la institución educativa que usted dirige, a fin de desarrollar el trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de diez instituciones educativas públicas del Calleo"; asimismo la autorización para la difusión en mi trabajo de investigación (Proyecto, Informe y Tesis) respectivamente.

Para lo cual, se adjunta:

Resolución Jefatural N° 2104-2021-UCV-VA-EPG-F05L01U-INT emitido por la Universidad César Vallejo el cual sustenta lo dicho.

Preguntas para el desarrollo de la investigación.

De antemano agradezco.

Atentamente,



RUTH MARGOT CHAVEZ CHOQUEHUANCA
DIRECTOR
INICIAL JARDIN 171
SUSANA OCTAVIA ECHEGARAY LOLOY
DNI * 43464718

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Sra : Susana Octavia Echegaray Lolo
Estudiante Post grado de la Universidad César Vallejo

Asunto : Autorización para la aplicación de encuesta

Lugar y Fecha : Callao, 14 de julio del 2021

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a su vez de acuerdo a su solicitud requerida, se autoriza realizar la aplicación de la encuesta virtual de manera anónima a los padres de familia de los niños beneficiarios del Programa Celi Warma de la institución educativa INICIAL CUNA JARDIN ALDEAS INFANTILES SOS CALLAO, de modo tal que pueda recoger los datos necesarios para el desarrollo de su investigación según su CARTA N° 002-2021/SOIEL, dado que los resultados serán útiles para contribuir con información para la entidad motivo de su investigación.

Sin otro particular

Atentamente,



Diana Y.

14. 07. 2021

CARTA N° 002-2021/SOEL

Señora:

ALEJANDRINA PAOLA PEÑALOZA HUAMÁN
DIRECTOR
INICIAL CUNA JARDIN ALDEAS INFANTILES SOS CALLAO

Asunto : Solicitud de Autorización para realización de encuesta virtual
Referencia : RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 2104-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT
Carta P 0906-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lugar y Fecha : La Victoria, 12 de julio del 2021

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo solicito a su despacho otorgar el permiso correspondiente para realizar una encuesta virtual de manera anónima a los padres de familia de los niños beneficiarios del Programa Qali Warma de la institución educativa que usted dirige, a fin de desarrollar el trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio del PNAE Qali warma en beneficiarios de dos instituciones educativas públicas del Callao", asimismo la autorización para la difusión en mi trabajo de investigación (Proyecto, Informe y Tesis) respectivamente.

Para lo cual, se adjunta:

Resolución Jefatural N° 2104-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT emitido por la Universidad César Vallejo el cual sustenta lo dicho.

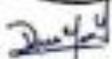
Preguntas para el desarrollo de la investigación.

De antemano agradezco.

Atentamente,


SUSANA OCTAVIA ECHEGARAY LOLOY
DNI * 43494718





14.07.2021



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por FRANCIA
JIMENEZ Daniel Florentino FAU
20550154005.nand
Cargo: Jefe De Unidad Territorial Lima
Metropolitana Y Callao
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03.08.2021 20:11:31 -05:00

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

La Victoria, 03 de Agosto del 2021

MEMORANDO N° D001403-2021-MIDIS/PNAEQW-UTLMC

Para : **WILDER ALEJANDRO SIFUENTES QUILCATE**
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Asunto : Solicitud de Facilidades al estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (Susana Octavia Echegaray Loloy).

Referencia : Carta N° 001-2021/SOEL

Fecha Elaboración: La Victoria, 02 de agosto de 2021

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y a la vez informar que mediante documento de la referencia, la servidora Susana Octavia Echegaray Loloy quien desempeña el cargo de Supervisora de Plantas y Almacenes de la UT Lima Metropolitana y Callao, solicita se le otorgue el permiso correspondiente y autorización para la difusión del nombre de la entidad "Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" en su Informe de investigación titulado "*Calidad de Servicio del PNAE Qali Warma en beneficiarios de dos instituciones Educativas Públicas del Callao*".

Para lo cual, se adjunta la Resolución Jefatural emitida por la Universidad Cesar Vallejo.

Es todo cuanto informo a Usted para su conocimiento y fines requeridos.

Atentamente,

DFJ/doc
cc.: cc.:

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

CARTA N° 001-2021/SOEL

Señor:

DANIEL FLORENCIO FRANCIA JIMENEZ

Jefe de la Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Asunto : Solicitud para la difusión del nombre de su entidad "Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" en trabajo de investigación

Referencia : RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 2104-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Lugar y Fecha : La Victoria, 13 de julio del 2021

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo solicito a su despacho otorgar el permiso correspondiente y autorización para la difusión del nombre de su entidad "Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" en mi trabajo de investigación (Proyecto, Informe y Tesis) respectivamente.

Para lo cual, se adjunta la Resolución Jefatural N° 2104-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT emitido por la Universidad César Vallejo.

De antemano agradezco.

Atentamente,

Firma Digital PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA	Firmado digitalmente por ECHEGARAY LOLOY Susana Octavia FAU 20550154005 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 13.07.2021 23:44:02 -05:00
--	---

.....
SUSANA OCTAVIA ECHEGARAY LOLOY
DNI ° 43494718

Anexo 12: Galería fotográfica

Institución educativa “N° 171 - Ventanilla”



Institución educativa Aldeas Infantiles SOS Callao

