

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA  
EN EL COLEGIO JUAN ESPINOZA MEDRANO – NIVEL  
PRIMARIO - DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS,  
PROVINCIA ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC – 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración de Empresas

**Presentado por:**  
**KELY CÁRDENAS ALARCÓN**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA**  
**EN EL COLEGIO JUAN ESPINOZA MEDRANO – NIVEL**  
**PRIMARIO - DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS,**  
**PROVINCIA ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC – 2018**

**KELY CÁRDENAS ALARCÓN**

**Asesor:**

**Mag. John Peter Aguirre Landa**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**



# Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de la FCE sede académica de Coyahuacho, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 16:30 horas del día Cinco de Noviembre del año 2018, se reunieron el Jurado Evaluador, Lic. Víctor Raúl Garate Luque, Lic. Edwin Mescco Cáceres, Dr. Edgar Luis Martínez Huamán y el bachiller Kely Cárdenas Alarcón, integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Calidad del Servicio del Programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - Nivel Primaria - del distrito de Andahuaylas, Provincia Andahuaylas, región Apurímac, 2018, cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas, Kely Cárdenas Alarcón, y su Asesor Mg. John Peter Aguirre Landa, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por unanimidad, al Bachiller en Administración de Empresas, Kely Cárdenas Alarcón, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>15</u>	<u>Quince</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
 FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA  
 Lic. Adm. Víctor Raúl Garate Luque  
 DOCENTE ORDINARIO  
 O.L.A.P. 1996

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
 FCE EPÆ  
 Lic Edwin Mescco Cáceres  
 DOCENTE

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
 Dr. Edgar Luis Martínez Huamán  
 DOCENTE

## **DEDICATORIA**

El presente está dedicado a mis progenitores, quienes han guiado cada uno de mis pasos en la vida, por inculcarme para formarme profesionalmente.

A mis hermanos por ser mi soporte durante los años que duró mi formación profesional.

A cada una de las personas que con sus palabras y acciones hacen que cada día me esfuerce en ser una persona de bien.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, porque sin él ninguna meta se puede conseguir, por guiarme y protegerme.

A mis padres y familiares por el soporte brindado en todos estos años de formación profesional.

A mi asesor, por brindarme sus conocimientos en el desarrollo del presente trabajo.

A los integrantes de mi Jurado Evaluador, por ayudarme a perfeccionar cada vez más esta investigación.

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación intitulada “Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel Primario del distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, región Apurímac – 2018”, pretende su objetivo general establecer la calidad de servicio del programa Qali Warma en el centro de estudios.

El Programa Nacional Qali Warma brinda servicio alimentario a todos los estudiantes de nivel primaria y mejorar los hábitos alimenticios en esta población.

Para poder cumplir con el objetivo general se estableció una encuesta a 35 docentes y trabajadores administrativos, para elaborar nuestro instrumento se hizo uso de la metodología Servperf.

La estructura que se usó en el desarrollo del trabajo se encuentra suscrita por la universidad y Facultad de Ciencias de la Empresa; asimismo, se ha respetado las normas, aspectos metodológicos, teorías y aspectos procedimentales que todo trabajo de investigación exige.

Miembros integrantes del Jurado Evaluador a continuación presento esta investigación, al cual se le ha dedicado tiempo, esfuerzo y entusiasmo; resaltando que se cumple los parámetros exigidos en la normatividad de nuestra universidad.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
‘ÍNDICE DE ANEXOS .....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema .....	17
1.3. ‘Delimitación de la investigación .....	18
1.4. ‘Justificación .....	18
1.5. ‘Objetivos .....	19
‘FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN’ .....	20
2.1 ‘Antecedentes.....	20
2.2 ‘Marco teórico .....	27
2.3 Marco conceptual .....	45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	47
3.1 Hipótesis.....	47
3.2 Variables .....	47
3.3 Operacionalización de variables .....	49
3.4 Metodología.....	50
3.5 Población y muestra .....	51
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.7 Métodos de análisis de datos .....	53
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.1 Resultados de la investigación.....	54
DISCUSIÓN.....	86
CONCLUSIONES .....	88
RECOMENDACIONES.....	90
Anexo 01: Matriz de Consistencia de la Investigación.....	96

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variable .....	98
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos .....	99
Anexo 04: Encuesta.....	100
Anexo 05: Formato de Validación de Juicio de Experto .....	102
Anexo 06: Fotos.....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Procesamiento de los casos .....	54
Tabla 2. Fiabilidad del instrumento .....	54
Tabla 3. Medida de la confiabilidad de instrumento .....	55
Tabla 4. Sexo .....	56
Tabla 5. Rango de Edad .....	57
Tabla 6. El personal explica de manera clara .....	58
Tabla 7. El personal tiene interés en solucionar problemas .....	59
Tabla 8. El proveedor lo atiende conforme a lo solicitado .....	60
Tabla 9. El proveedor lo atiende en el tiempo ofrecido.....	61
Tabla 10. El producto se le entrega sin ninguna falla .....	62
Tabla 11. El producto se le entrega sin ninguna falla .....	63
Tabla 12. El tiempo de entrega es corto .....	64
Tabla 13. El personal se muestra dispuesto a ayudarlo .....	65
Tabla 14. El personal resuelve algún problema inmediatamente .....	66
Tabla 15. El personal le inspira confianza.....	67
Tabla 16. Usted solicitaría nuevamente el servicio .....	68
Tabla 17. El servicio brindado es cortés y amable .....	69
Tabla 18. El personal tiene los conocimientos para responder sus consultas .....	70
Tabla 19. El personal lo atiende en forma individualizada.....	71
Tabla 20. El personal lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia.....	72
Tabla 21. El personal escucha sus necesidades en forma amable .....	73
Tabla 22. El personal comprende sus necesidades .....	74
Tabla 23. El horario de atención permite una buena atención.....	75
Tabla 24. Los equipos del proveedor están en buen estado y son modernos .....	76
Tabla 25. Los espacios son limpios y agradables para atenderlo .....	77
Tabla 26. El personal tiene una apariencia limpia y profesional .....	78
Tabla 27. Los elementos visuales muestran información agradable .....	79
Tabla 28. Fiabilidad .....	80
Tabla 29. Capacidad de Respuesta .....	81
Tabla 30. Seguridad .....	82
Tabla 31. Empatía .....	83
Tabla 32. Elementos Tangibles.....	84
Tabla 33. Calidad de Servicio .....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. El proceso de gestión de calidad total.....	31
Figura 2. Regiones Alimentarias .....	43
Figura 3. Sexo de los encuestados .....	56
Figura 4. Rango de edad de los encuestados.....	57
Figura 5. El personal explica de manera clara .....	58
Figura 6. El personal tiene interés en solucionar problemas .....	59
Figura 7. El proveedor lo atiende conforme a lo solicitado .....	60
Figura 8. El proveedor lo atiende en el tiempo ofrecido. ....	61
Figura 9. El producto se le entrega sin ninguna falla.....	62
Figura 10. El proveedor le indica cuando será la entrega de productos .....	63
Figura 11. El tiempo de entrega es corto .....	64
Figura 12 El personal se muestra dispuesto a ayudarlo.....	65
Figura 13. El personal resuelve algún problema inmediatamente .....	66
Figura 14. El personal le inspira confianza.....	67
Figura 15. Usted solicitaría nuevamente el servicio .....	68
Figura 16. El servicio brindado es cortés y amable .....	69
Figura 17. El personal tiene los conocimientos para responder sus consultas.....	70
Figura 18. El personal lo atiende en forma individualizada.....	71
Figura 19. El personal lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia. ....	72
Figura 20. El personal escucha sus necesidades en forma amable .....	73
Figura 21. El personal comprende sus necesidades .....	74
Figura 22. El horario de atención permite una buena atención .....	75
Figura 23. Los equipos del proveedor están en buen estado y son modernos.....	76
Figura 24. Los espacios son limpios y agradables para atenderlo .....	77
Figura 25. El personal tiene una apariencia limpia y profesional.....	78
Figura 26. Los elementos visuales muestran información agradable .....	79
Figura 27. Fiabilidad .....	80
Figura 28. Capacidad de Respuesta.....	81
Figura 29. Seguridad .....	82
Figura 30. Empatía .....	83
Figura 31. Elementos Tangibles .....	84
Figura 32. Calidad del Servicio .....	85

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 01: Matriz de Consistencia de la Investigación.....	96
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variable .....	98
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos .....	99
Anexo 04: Encuesta.....	100
Anexo 05: Formato de Validación de Juicio de Experto .....	102

## RESUMEN

La presente investigación intitulada “Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel Primario del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac – 2018, estableció los siguientes objetivos: Establecer la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario; Identificar la fiabilidad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario; Identificar la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario; Identificar la seguridad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario; Identificar la empatía de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario; Identificar los elementos tangibles de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario.

Del Método y Material: El enfoque es cuantitativo, tipo descriptivo, el diseño No experimental, de corte transversal. De la recolección de información se usó como instrumento “el cuestionario” escala de Likert con 22 preguntas de acuerdo al modelo Servperf. La validez de este instrumento se efectuó a través de juicio de expertos y la consistencia interna se usó el estadístico alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0,9059, representando una excelente confiabilidad del instrumento. La encuesta se aplicó a 35 docentes y trabajadores administrativos del Colegio Juan Espinoza Medrano.

De los Resultados: La calificación de las dimensiones fue: fiabilidad como muy bueno (53.14%); capacidad de respuesta como muy bueno (48.57%); seguridad como bueno (52.86%); empatía como bueno (51.43%) y elementos tangibles como muy bueno (59.29%).

Conclusiones: Se llegó a la concluir que la evaluación de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito y provincia de Andahuaylas, Región Apurímac – 2018, obtuvo una calificación de muy bueno (48.18%).

**Palabras clave:** calidad de servicio, Servperf, Juan Espinoza Medrano, fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles.

## ABSTRACT

The present research entitled "Qali Warma program service quality in the Juan Espinoza Medrano school - Primary level of the District of Andahuaylas, Province of Andahuaylas, Apurímac Region - 2018, established the following objectives: Establish the quality of service of the Qali Warma program in the Juan Espinoza Medrano school - primary level; Identify the reliability of the service quality of the Qali Warma program at the Juan Espinoza Medrano school - primary level; Identify the capacity to respond to the quality of service of the Qali Warma program at the Juan Espinoza Medrano school - primary level; Identify the security of the service quality of the Qali Warma program at the Juan Espinoza Medrano school - primary level; Identify the empathy of the quality of service of the Qali Warma program in the Juan Espinoza Medrano school - primary level; Identify the tangible elements of Qali Warma's quality of service at the Juan Espinoza Medrano school - primary level.

Of the Method and Material: The approach is quantitative, descriptive type, Non-experimental, cross-sectional design. From the collection of information, the Likert scale was used as a "questionnaire" instrument with 22 questions according to the Servperf model. The validity of this instrument was made through expert judgment and the internal consistency was used Cronbach's alpha statistic, obtaining a coefficient of 0.9059, representing an excellent reliability of the instrument. The survey was applied to 35 teachers and administrative workers of the Juan Espinoza Medrano School.

From the Results: The qualification of the dimensions was: reliability as very good (53.14%); responsiveness as very good (48.57%); security as good (52.86%); empathy as good (51.43%) and tangible elements as very good (59.29%).

Conclusions: It was concluded that the evaluation of Qali Warma service quality in the Juan Espinoza Medrano school - primary level - of the district and province of Andahuaylas, Apurímac Region - 2018, obtained a very good rating (48.18% )..

**Keywords:** quality of service, Servperf, Juan Espinoza Medrano, Reliability, Responsiveness, Security, Empathy, Tangible elements.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación intitulada “Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel Primario del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac – 2018, planteó como su objetivo general establecer la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito y provincia Andahuaylas, Región Apurímac – 2018, para el mismo se utilizó el modelo Servperf, el cual permite comprobar la calidad de servicio que se ofrece en una organización.

Para desarrollar la investigación se ha utilizado la estructura del informe final aprobada la universidad y la facultad de Ciencias de la Empresa, detallándose como sigue:

Capítulo I, se muestra la problemática de la investigación, especificándose y planteando el problema, su formulación, delimitación a investigar, seguidamente su justificación, y objetivos, que se pretende lograr en el transcurso de la investigación.

Capítulo II, muestra los fundamentos teóricos, especificándose los antecedentes ya sean estos internacionales, nacionales, regional-local; además se presenta las teorías y conceptos.

Seguidamente se presenta el III capítulo, el cual denota la metodología, especificándose la variable de estudio, dimensiones, operacionalización, metodología planteada para el desarrollo de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, así mismo el método de análisis de información para obtener los resultados del presente trabajo.

En el contenido del capítulo IV, presentamos los resultados, especificando lo obtenido de la aplicación de encuestas.

Por último, el capítulo V en donde establecemos la discusión.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

El mundo en que nos encontramos, donde cada vez hay más cosas para consumir, existe una mayor pobreza y hambre en nuestras sociedades. La pobreza y el hambre perjudica enormemente el desarrollo de las sociedades, pues una persona que no tiene las condiciones básicas para su desarrollo y añadiendo que tiene una pobre alimentación, se reduce a casi cero las posibilidades de mejora de la persona y con ello también de su sociedad. (Programa Nacional de Alimentos, 2015).

Programa Mundial de Alimentos (2015), afirma en su página web coloca datos del hambre donde se puede observar que aproximadamente 795 millones de habitantes del planeta no tienen suficiente alimentación y tener vida activa saludable. Clara muestra la estadística de uno de cada nueve personas en nuestro planeta. (Programa Nacional de Alimentos, 2015). Gran cantidad de habitantes padecen hambre los mismos que residen en ciudades y países que se encuentran en proceso de desarrollo, y según estudios estadísticos refleja un 12.9% , es decir que estos ciudadanos sufren de desnutrición. El continente asiático tiene mayor población en el mundo y que este los dos tercios del total de ciudadanos sufren del mal de desnutrición. Hubo en los últimos años reducción de desnutrición en el sur Asiático; sin embargo en occidente de Asia se incrementó paulatinamente. (Programa Nacional de Alimentos, 2015). El continente de África por el lado subsahariano viene a ser la región que cuenta con un porcentaje de población inmensa que padece de hambre. Un habitante de cada cuatro se encuentra enfermo con desnutrición. La desnutrición es causa de la mitad (45%) de muertes en niños de cinco años de edad y menores a estos (3,1 millones de niños cada año). De cada seis niños, uno presenta peso inferior al normal. Además según refiere en sus estudios el ente nacional de alimento menciona que uno de cada cuatro niños en el mundo padece de retraso en el crecimiento. En países en desarrollo estas estadísticas se incrementan a uno de cada tres. En el caso que las mujeres agricultoras tendrían las mismas condiciones de igualdad que los varones en cuanto a los recursos, la cantidad de personas con hambre del mundo podría disminuir hasta en 150 millones. Hoy en día en los países en desarrollo 66 millones de niños en edad escolar primaria acuden a clases con la necesidad de hambre. De igual forma en el continente de África hay 23 millones. El Programa Mundial de Alimentos, ha determinado que se requiere

aproximadamente US\$ 3,2 mil millones para cada año para poder cumplir con las necesidades de 66 millones de niños que padecen de hambre y que se encuentran en etapa escolar. (Programa Nacional de Alimentos, 2015).

En Perú, según la Cumbre de las Naciones Unidas, el mismo que fue realizado en el año 2000, tuvo como premisa dentro de sus estrategias políticas erradicar la pobreza extrema y el hambre. Para ello ha aplicado diversas políticas y desarrollado programas sociales cuya finalidad fue cumplir con el objetivo mencionado. Uno de los programas es Qali Warma. (Cumbre de Naciones Unidas, 2000).

El programa social escolar Qali Warma (2012), conforme a información suscrita dentro de su portal en internet, asume en otorgar provisiones alimenticias, diversos y nutritivos a niños y niñas de la educación básica regular pública que se encuentran en el nivel inicial y primaria en todo el país; además se encuentra el nivel secundario focalizado dentro de los caseríos nativos en la selva de nuestro país, el afán primordial de este programa social es que los estudiantes no deserten de clases y que los mismos mejoren su atención en sesiones de clases dentro de los planteles que vienen siguiendo sus estudios de educación básica regular.

Asimismo este programa social, para su funcionamiento utiliza el modelo de cogestión para otorgar el servicio alimentario, este se define como un mecanismo que atañe la participación en conjunto y cooperación de entes como la sociedad civil, sector público y privado, cuya finalidad es dotar un servicio adecuado a los usuarios beneficiarios por este ente (Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2012).

Apurímac se encuentra ubicado como la región 7 – denominada Sierra Sur, donde se brinda raciones de desayuno y almuerzo con alto contenido vitamínico; el cual coadyuvará para la formación integral del estudiante.

Sin embargo, este programa Qali Warma durante el transcurso del año 2017 ha sido blanco de críticas y denuncias sobre la calidad de alimentos de brindan, los que podemos mencionar como intoxicaciones en estudiantes ello por haber consumido alimentos de este programa, como por ejemplo la denuncia donde se detectó partículas extrañas en las conservas de caballa que se reparte en el programa.

Estas denuncias también se han realizado en el distrito de Andahuaylas, donde se ha detectado conservas de caballa con gusanos que son altamente perjudicial para la salud de los estudiantes.

Por lo que, teniendo en cuenta que no se cuenta con información sobre el servicio que el programa Qali Warma brinda en el Colegio Juan Espinoza Medrano de Andahuaylas se busca saber la calidad de servicio que otorgó en este centro educativo.

En la provincia de Andahuaylas, que pertenece a uno de los departamentos más pobres del país, se ejecuta el programa Qali Warma, sin embargo, se han presentado quejas y reclamos sobre la calidad de servicio que se brinda e incluso se señala que este programa no cumple con los objetivos para los cuales fue creado.

Por lo señalado en párrafos arriba, resulta atractivo realizar esta investigación respecto la calidad de servicio que ha brindado el programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano de Andahuaylas, uno de los colegios con mayor cantidad de estudiantes del distrito de Andahuaylas.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – nivel primario del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac - 2018 ?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuáles son los elementos tangibles de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac – 2018 ?
- b. ¿Cuál es la fiabilidad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac – 2018 ?

- c. ¿Cuál es la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac – 2018 ?
- d. ¿Cuál es la seguridad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac – 2018 ?
- e. ¿Cuál es la empatía de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac – 2018 ?

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### **1.3.1. Delimitación Espacial.**

La presente tesis se desarrolló en la Institución Educativa Juan Espinoza Medrano, nivel primario, en el distrito de Andahuaylas donde se brinda el programa Qali Warma.

#### **1.3.2. Delimitación Temporal.**

Para efectuar esta investigación se recopiló información del periodo 2018.

#### **1.3.3. Delimitación Teórica.**

Como única variable desarrollada es: “Calidad de servicio” cuyas dimensiones estudiadas es: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### **1.4. Justificación**

El programa Qali Warma en todos los departamentos del Perú ha sufrido varias denuncias y quejas de que no se cumple con los objetivos para los cuales se creó el programa.

La justificación de esta investigación se basa en poder saber si el programa Qali Warma cumple con la calidad esperada en el colegio Nacional Juan Espinoza Medrano – Nivel Primario.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac – 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar la fiabilidad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario – del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.
- b. Identificar la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.
- c. Identificar la seguridad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.
- d. Identificar la empatía de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.
- e. Identificar los elementos tangibles de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario – del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Césen (2017), establece en su trabajo *“La calidad de servicio en el departamento de agua potable y alcantarillado del Gobierno Municipal del Cantón Morona”*, en la Facultad de Dirección de Empresas de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Puyo - Ecuador. Tipo de investigación planteado es descriptivo-cuantitativo, población de estudio fue de 6 698 usuarios con una muestra de 378 usuarios, del instrumento planteado ha sido el cuestionario . La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El presente estudio determinó la conducta institucional, con ausencia de estrategias, tácticas, políticas, y un control adecuado que permitiera diagnosticar y mejorar adecuadamente la atención en el servicio a sus clientes realizados por el departamento de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Morona, procedimientos necesarios para la toma de decisiones. (Césen, 2017).
- Se determinó crear un plan de mejoramiento y acción adecuada para evaluar el trabajo de los colaboradores y a su vez fortalecer y cambiar los procedimientos de servicio al usuario, entre los cuales se instalará tecnología actualizada mediante software y hardware altamente competitivo, distribuidos en el espacio físico de atención al cliente, capacitación a los mandos medios y operativos, en temas de liderazgo trabajo en equipo, atención de calidad, entre otros, y diversificación de los servicios de atención al usuario como la inclusión de línea call center, chat en línea, acceso web, buzón de sugerencias, calificación de servicios en tiempo real, que permita a los usuarios tener mayores alternativas para solventar sus requerimientos. (Césen, 2017).
- La cultura de valores del área de atención al usuario conllevó al compromiso cotidiano del general y cada uno de los servidores públicos, así como también de los jefes inmediatos, Ello supuso se aplicó procesos de tiempo, firmeza y perseverancia, para adaptarse los nuevos cambios.

Cabe manifestar que los cambios aplicados dependió de la plena voluntad de cada individuo, estimando que, para llegar al éxito de la implementación de la cultura de calidad y servicio, tendrán que ser las áreas de atención al cliente quienes impulsen e induzcan el cambio de actitudes y comportamientos. (Césen, 2017).

Inca (2015), afirma en la tesis “*Modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio clínico en el hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015*”, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Puyo - Ecuador. La investigación ha sido cuali-cuantitativo de tipo descriptivo, la población y la muestra fue de 30 pacientes y 3 empleados, el instrumento utilizado fue el cuestionario. La investigación llegó a concluir como sigue:

- Desconocimiento de un modelo de gestión en calidad en los servicios de laboratorio clínico ubicado en el Hospital Básico Privado Duran, la pésima atención lo cual se ve reflejado en pacientes descontentos ello después de haber sido atendidos.
- La importancia de aplicar un modelo de gestión de calidad para el servicio de laboratorio en el Hospital Básico Privado Duran, ello para que obtengan mayores beneficios tanto usuarios y el propio nosocomio.
- Aplicando el modelo de gestión de calidad, se obtendrá resultados favorables mediante la utilización de protocolos y procedimientos con el fin de otorgar un servicio adecuado a los pacientes.
- De implementarse un modelo de gestión para el servicio de laboratorio clínico en un futuro se podría contar con un servicio de calidad debidamente reconocido y certificado según las normas técnicas que competen a los laboratorios. (Inca, 2015).

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Farfán (2015), sostiene en el tema denominado “*La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción del cliente caso: Museo San Francisco de Lima*”, Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. La investigación fue descriptivo correlacional, la población fue de 110,000 visitantes y 45 trabajadores y la

muestra fue de 400 visitantes y 40 trabajadores, el instrumento utilizado fue el cuestionario. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El Museo San Francisco de Lima, requiere la atención de sus necesidades según la realidad que afrontan. Un adecuado servicio permite optimizar la satisfacción de clientes en el museo. La satisfacción del recurso humano que labora dentro de la organización (clientes internos) representa el 58.1%, mientras que el nivel de satisfacción de los visitantes (clientes externos) representa el 69.69%. Cualquier nivel de satisfacción puede ser optimizado con la gestión adecuada del servicio además de herramientas que brinden la evaluación situacional como de realidad del museo estableciéndose lineamientos de acción en mejoras de calidad del servicio del museo.
- “El estado de situación del museo puede efectuarse en razón a sus actores internos y externos (trabajadores y clientes). Esta información permite obtener objetivamente la situación actual del museo, el mismo que es determinante para la toma de decisiones”. (Farfán, 2015). Se comprende que cuando existe una satisfacción como visitante, es debido a que los trabajadores o agentes relacionados brindaron un servicio de calidad y que esta gestión fue adecuada.
- Diseñar e Implementar la guía de gestión en el Museo San Francisco resultará que obtengan mejoras en los servicios que otorga este ente. El instrumento guía de gestión permite revisar el proceso para implementar propuestas del SGC ISO 9001:2008. Si no se contará con un diseño de gestión; se vería comprometida un adecuado servicio de calidad; así como el servicio ISO, ya que esto determinaría en la evaluación negativa por parte del cliente.
- Se debe diseñar el manual de calidad orientado a gestión de servicio para optimizar procesos, actividades y tareas en el Museo. Según normas ISO el personal del museo debe responsabilizarse y comprometerse con la satisfacción del cliente mediante los recursos que brinde este servicio, con un manual, con procedimientos, con mejores prácticas.
- Formular y diseñar indicadores son ineludibles para evaluar y medir niveles de satisfacción y gestión. Si la satisfacción del cliente está comprometida, es necesario medir los niveles de satisfacción para que exista eficacia y eficiencia en la organización y lo brindado a su cliente.

(Farfán, 2015).

Suárez (2015), y la tesis denominada. *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*, en la Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. La investigación ha sido descriptiva correlacional, teniendo como población un total de 14,509 estudiantes, calculando una muestra de 374 estudiantes, el instrumento utilizado ha sido el cuestionario. La investigación tuvo conclusiones:

- De lo actuado concluyó que el modelo SERVQUAL, mostró el nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante los periodos 2011 y 2012, dando como resultado un promedio ponderado de 3.39 respecto a las tablas de expectativa y percepción.
- Determinó que la fiabilidad tuvo incidencia en la satisfacción de los usuarios del Centro de Idiomas, por lo mismo mediante la aplicación de la estadística ha podido corroborar información valida mediante la aplicación del método Pearson, para el mismo obtuvo como resultados una asociación positiva significativa de ,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos.
- También el autor indica que la capacidad de aceptación tiene incidencia en los procedimientos, de ello se tiene una asociación positiva significativa de ,966 información que fue validado mediante la correlación de Pearson y regresión lineal simple con residuos mínimos.
- Sobre seguridad, se probó su incidencia con el material del CIUNAC mediante una asociación positiva de ,944 y regresión simple con residuos mínimos.
- Del término “empatía” incidió en el equipamiento en el Centro de Idiomas, gracias a la obtención asociada significativa de ,976 ello a través de la correlación de Pearson y regresión lineal de residuos mínimos.
- Los elementos tangibles incidieron en la infraestructura del CIUNAC, información que se validó a través de la correlación de Pearson, del mismo se obtuvo como resultado el ,942 y regresión lineal de residuos mínimos. (Suárez, 2015).

Liza & Siancas (2016), afirma en su tesis “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016*”, Escuela de Posgrado de la Universidad Privada del Norte, Trujillo - Perú. La investigación fue descriptivo correlacional, con población de 19,065 y determinando su muestra de 406 clientes, utilizó el instrumento denominado cuestionario. La investigación llegó concluir como sigue:

- Siendo el caso de la entidad financiera investigada,...el servicio impactó positivamente satisfaciendo las necesidades del cliente, se obtuvo como resultado 0,143 en el caso de percepción de clientes y 0,071 como resultado para la dimensión expectativas, además para el modelo obtenido posee un grado explicación de 91.6%. Según esta investigación es determinante una calidad de servicio que impacta o causa satisfacción al cliente.
- Se logró analizar la satisfacción general, concluyendo que la satisfacción es baja en todas las agencias, mostrando diferencia significativa entre lo percibido y lo esperado. Además, tres agencias presentan niveles elevados de insatisfacción: Mayorista Vallejo, Trujillo y Trujillo Matriz.
- Se logró evaluar a calidad percibida por los clientes de la entidad, teniendo como resultados 15.44 siendo la calidad esperada (expectativa) 19.68, con lo que se deduce que existe una brecha (gap) entre lo esperado y lo recibido, por parte del cliente. El SERVQUAL ha permitido encontrar que existen diferentes niveles de expectativas entre agencias y lo mismo entre los niveles de percepción.
- Además, logró demostrar midiendo la relación entre satisfacción y calidad del servicio bancario hacía los clientes, en el que concluye demostrando un resultado positivo obteniendo el valor 38.6% utilizando para ello el Coeficiente Rho de Spearman. Los niveles de calidad obtenidos por los equipos de mejoramiento tendrán la repercusión en mejores niveles en la satisfacción del cliente. (Liza & Siancas, 2016).

### **2.1.3 Antecedentes regionales / locales**

Inca (2015), establece en su investigación *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas – 2015*, en la Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas, Universidad Nacional José

María Arguedas, Andahuaylas - Perú. Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, su población fue de 2,919 personas, calculándose como muestra 339 usuarios, el instrumento que utilizado es el cuestionario. La investigación concluyo como sigue:

- Del objetivo general planteado, busco determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, resultando este como valor “sig.” De 0,000, que es menor a 0,05 en significancia, para ello fue aceptado la hipótesis alterna, el mismo cuya conjetura ha sido “Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios”, además según los cálculos utilizados con el coeficiente Spearman, ha permitido demostrar un resultado de correlación 0,591, ello quiere decir que existe relación entre servicio y satisfacción por parte de usuarios que concurren al municipio de Pacucha.
- Respecto al objetivo específico primero “Determinar la relación entre capacidad de respuesta de los trabajadores y satisfacción de los usuarios”, resultó 0,000 el valor “sig.”, el mismo que es inferior a 0,05 en significancia, para el mismo se tuvo que aceptar la hipótesis alterna (h1), afirmando la conjetura existe relación entre capacidad de respuesta de los trabajadores y satisfacción de los usuarios.
- Del objetivo específico segundo “Determinar la relación entre cortesía y satisfacción de los usuarios”, resultó 0,000 del valor “sig.” Información menor a 0,05 de significancia, para ello se aceptó la conjetura alterna (h2), existe relación entre cortesía y satisfacción de los usuarios.
- De lo planteado en el objetivo específico tercero “Determinar la relación entre competencias personales y satisfacción de los usuarios”, resultó el valor “sig.” en 0,000, resultado menor a 0,05 que es el tope en el nivel de significancia, se aceptó la conjetura alterna (h3). Se resume que el nivel de competencia personal que se adopta para dar un mejor servicio está relacionado con que el usuario se encuentra satisfecho. (Inca, 2015).

Atao(2015), *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital de San*

*Jerónimo – 2015*”, Facultad Ciencias de La Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas. Este trabajo es de tipo descriptivo correlacional, tuvo como población 3,008 personas y calculándose como muestra 1998 usuarios, el instrumento utilizado fue el cuestionario. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a lo planteado en el objetivo general se determinó “La calidad de servicio tiene relación con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social (SGDES) en la Municipalidad de San Jerónimo. De este resultó 0,002 de valor “sig” información que es inferior al 0,05 en significancia, por lo cual se rechazó la hipótesis nula; aceptándose la conjetura alterna que otorga que si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la comuna edil específicamente en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.
- Según objetivo específico primero, establecer la relación entre comunicación y satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad. Resultó 0,043 valor “sig” información que es menor a 0,05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y aceptando la conjetura alterna que si existe relación entre comunicación y satisfacción de usuarios.
- De lo formulado según objetivo específico segundo ha sido establece la relación entre elementos intangibles y satisfacción de usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social. Se obtuvo un 0,000 en el valor “sig” datos inferiores a nivel de significancia 0,05. Por lo cual se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ); aceptándose la conjetura alterna que afirma si existe relación entre elementos intangibles y satisfacción de los usuarios.
- Del objetivo específico tercero, se estableció la relación que existe con competencia y satisfacción de usuarios en a Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social. Del mismo resultó 0,640 en “sig” datos mayores a 0,05 de nivel de significancia, para el mismo se tuvo que aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto, se rechazó la conjetura alterna y demostrándose la afirmación no existe relación entre competencia y satisfacción de los usuarios.
- Respecto a lo planteado en el último objetivo específico sobre empatía del

personal y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad distrital de San Jerónimo. Se ha obtenido el 0,108 de valor “sig” información que viene a ser superior al 0,05 de significancia; por lo mismo también se tuvo que aceptar la hipótesis nula, afirmándose que no existe relación entre empatía y satisfacción del usuario.

- En lo concerniente a las dimensiones en la mayoría de ellas evidenció que los usuarios de la comuna edil se encuentran en desacuerdo, con la dimensión 01 “comunicación” resultando que el 44,9% están en desacuerdo y el 35% que están medianamente de acuerdo.
- En la dimensión número 02 (elementos intangibles) el 42,9% del total de los usuarios encuestados afirman que están en desacuerdo con los elementos intangibles; seguidos del 42,4% quienes están medianamente de acuerdo.
- En la dimensión número 03 (competencia) el 43,4% del total de los usuarios encuestados afirman que están medianamente de acuerdo con la competencia que muestra el personal de labora en el área de Desarrollo Económico Social.
- Dimensión número 04 (empatía) el 59,6% del total de los usuarios encuestados afirman que están en desacuerdo con la empatía que muestra el trabajador de área de Desarrollo Económico Social; seguido del 22,7% quienes afirman que están medianamente de acuerdo. (Atao, 2015).

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Concepto de Calidad**

Tari(2000) señala que a través de la historia se han presentado diversas actividades que expresan que la humanidad pudo satisfacer sus necesidades consiguiendo algo que le representaba el incremento de utilidad. La historia del concepto se ha dado conforme pasaban los años, veremos esta historia en cinco etapas:

- **Edad media-revolución industrial**

Es en la edad media que se va desarrollando los productos de calidad siendo evaluado directamente por los consumidores quienes se

satisfacían con productos que se atendía a pedido y exigencias propias de sus consumidores con una producción reducida.

A partir del siglo XVII...Desde el s. XVII con el crecimiento de las ciudades y el avance de los artesanos a estos nuevos centros de concentración poblacional y de trabajo conlleva a que los artesanos se dediquen a su labor más capacitada y separados por maestros, oficiales y aprendices y ya no a comercializar pues los comerciantes se ocupan de estas labores.

Los comerciantes colaboran indirectamente en la labor del artesano y en beneficio hace que estos artesanos se especialicen en su oficio, sobresaliendo por su reputación en la calidad de sus productos, además la producción aumenta en mayor escala. Además de crearse ferias para el intercambio de su producción. (Tari, 2000).

- **Revolución industrial - finales siglo XIX**

La Revolución Industrial, los artesanos tuvieron que dirigirse por rutas distintas, los que continuaban siendo artesanos conocedores de la necesidad y calidad de sus productos y otros operarios en grandes manufacturas, donde se formó un problema para crear productos estándar y adaptándose a la tecnología y necesidad de producción en volúmenes superiores.

El artesano y operario mediante sus habilidades podría fabricar, para el mismo este definía la calidad del producto que elaboraba. Aun para entonces son los compradores quienes disponían el diseño y requisitos del producto.

La calidad que se busca aun es informal y dependía de cada uno de los artesanos o de los operarios, para poder conservar el renombre con el que se hicieron conocidos. (Tari, 2000).

- **Administración científica - II Guerra Mundial**

Antes de culminar el siglo XIX, se rompe la relación entre artesano que pasa a ser fabricante y el cliente donde se empieza a realizar la

estandarización que afecta la calidad de sus productos desarrollándose más la preocupación por la industrialización, capitalismo financiero y desarrollo del poder económico.

Además, en este periodo se crea el puesto de inspector de calidad; para controlar la calidad de los productos, durante la industrialización formo parte importante, para que las empresas entregaran productos de calidad en su producción masiva, haciendo que la labor de calidad solo recaiga en el inspector. (Tari, 2000).

- **II Guerra Mundial-década de los setenta**

Asimismo, el autor menciona que son las empresas japonesas las que muestran mayor importancia en entregar productos de calidad y no solo basarse solo en la inspección final de un producto, utilizan métodos estadísticos para poder crear productos de calidad según las necesidades de sus clientes.

Además, manifiesta que nuevamente son las empresas japonesas las que buscan el control total de la calidad con la prevención, observando que se debe de evitar errores durante el proceso, cuidando en el diseño y buenos materiales teniendo así un producto de calidad. Comprometiendo no solo la labor de los inspectores como se continuaba realizado en occidente; los empresarios japoneses hicieron de un producto de calidad en todo y para todos los sectores de la empresa y empleados, haciéndolos responsables para la creación de un producto de calidad. Esta evolución de la calidad; occidental y japonesa hace que se realicen en Japón productos similares a los occidentales pero más económicos y en menos tiempo. (Tari, 2000).

- **Década de los ochenta y noventa.**

La marcada diferencia entre Japón y occidente provoca la reflexión en las empresas, entre buscar productividad (occidental) o cultura de calidad (Japón), además donde el occidente antes era líder en el mercado da un paso al costado, ahora los clientes pueden escoger; pues un fenómeno más como la globalización da a los clientes herramientas de

información para poder elegir entre la variedad de productos, de calidad y a menor coste, como lo eran los productos japoneses.

Los occidentales tienen que adaptarse e instaurar en sus empresas la cultura de calidad, en la prevención de un producto, además de insertar en sus fórmulas estadísticas a los clientes creando una comunicación entre empresa y cliente, algo que los japoneses habían realizado en su evolución por contar y tener la denominada cultura de calidad. (Tari, 2000).

### **2.2.2 Calidad de Servicio**

En nuestros días todos los productos tienen un estándar de calidad, los consumidores definen calidad intrínseca como compra de un bien o servicio.

Calidad es explicar necesidades futuras de usuarios cuyas características son medibles; este se determina cuando el producto ha sido diseñado y fabricado para satisfacer las necesidades del cliente que por recibir el mismo tendrá que pagar. (Deming, 1989), conceptualiza calidad como un agente de satisfacción.

Si el cliente o clientes examinan un servicio y lo definen en calidad, estos toman como premisa aspectos que lo denominan dimensiones de calidad, los mismos que vienen a ser las características propias del producto o servicio que tienen en consideración al momento de recibirlo y pagar por ello. (Vargas & Aldana, 2008).

Fisher & Navarro (1994), definen como bien económico y que se encuentra en el denominado sector terciario, manifiestan que lo trabajado y que no produce bienes, se encuentran en la suposición que vienen a ser servicios.

Para Duque (2005) el "Servicio se origina del trabajo, del mismo se generan beneficios que conllevan a la satisfacción personal del consumidor".

Kotler (1997), lo enuncia como "Actividades de cuyo beneficio forma parte de la satisfacción de los demás; esencialmente lo considera como intangibles,

ya que no genera bien material alguno, y que la producción puede ser o no también afín con un bien físico”.

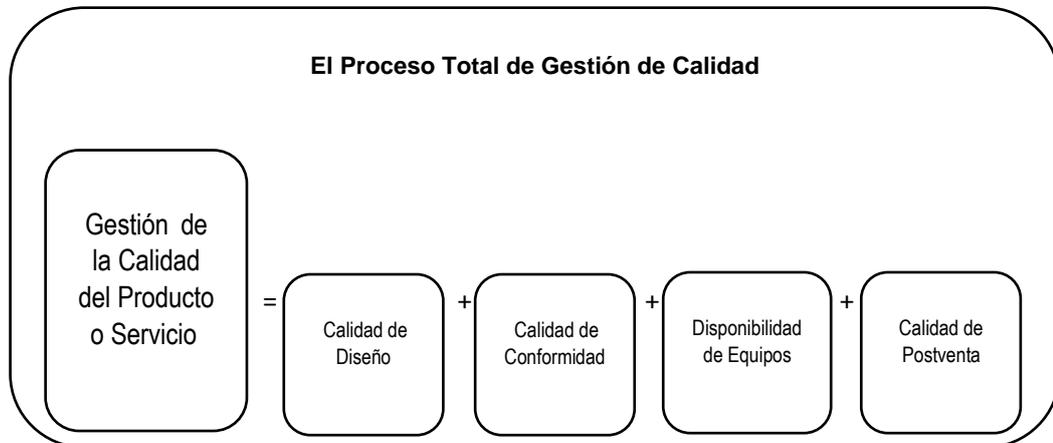


Figura 1. El proceso de gestión de calidad total

Fuente: Germán Israel Galviz (2011).

### 2.2.3 Importancia de la Calidad

Carro & González en su libro “Administración de la calidad total” señalan que calidad se ve afectado en cuatro formas:

- Los costos y contribución en el mercado; esto quiere decir cuando se ven mejorados la calidad del bien o servicio que otorga la empresa, la participación tiende a tener mejoras, los mismos que se ven reflejados en el ahorro de los costos gracias a la disminución de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones que si no existiera ello perjudicaría a la organización.
- El prestigio que logre la organización, surge por la aceptación por parte de los usuarios “clientes” ven en cuanto a los productos que lanza la empresa; así como de la práctica que los empleados muestran con sus usuarios y proveedores.
- La responsabilidad del fabricante de bien o servicio puede conllevar al mal manejo en el diseño y elaboración de estos que pueden tener defectos que podrían o pueden ocasionar daños a los clientes, para el mismo si existiera ello la organización podría pasar y asumir demandas legales, costosos pagos por daños y perjuicios; así como gastos para el arreglo del bien o servicio e incluso pérdidas que inevitablemente ocasionaría déficit financiero económico en toda la organización.

- De las implicancias internacionales; hoy en día la globalización, permite decir que la calidad impera como un asunto internacional. Es decir la empresa representa al país y que de ello su imagen y prestigio va de la mano con ello. Las expectativas de calidad, precio y competencia en la economía global, deben ser acorde a las exigencias de los estándares suscritos a nivel internacional.

#### **2.2.4 Organismos de Normalización Internacional: Objetivos y Propósitos**

Alfaro (2009) en su libro “Administración para la calidad total” señala respecto a los organismos de normalización internacional, señalando que sus objetivos y propósitos son los siguientes:

Organismos de normalización a nivel internacional:

- ASME: Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos.
- CEE: Comisión de Reglamentación para Equipos Eléctricos.
- CENELEC: Comité Europeo de Normalización Electrotécnica.
- COPANT: Comisión Panamericana de Normas Técnicas.
- EURONORM: Organismo de Normalización de la Comunidad Europea.
- IEC: Comisión Internacional de Electrotécnica.
- ISO: Organización Internacional de Normalización.
- ITU: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Objetivos principales de normalización:

- Mantener e incrementar la calidad, en los procesos tecnológicos y productivos de la economía.
- Favorecer el desarrollo industrial a través del progreso científico, tecnológico, mediante las actividades que desarrollan: producción, bienes y servicios.
- Salvaguardar los intereses del consumidor de bienes y servicios.

- Contribuir en forjar condiciones tecnológicas las mas necesarias y adecuadas para el auge de productos que cumplen con exigencias de calidad y competitividad en los mercados internacionales.
- Proporcionar el intercambio comercial local e internacional.
- Hacer incrementar los sectores económicos de producción y distribución de productos, de bienes y servicios.

Su propósito es establecer e implementar mecanismos en el entorno del sector económico, para el mismo formula como objetivo permitir lograr una optimización en el sector productivo, de manera que pueda cumplir con requisitos en cuanto a calidad en procesos, seguridad orientado en el productor y consumidor. De los actos de normalización, manifiesta que estos documentos establecidos por los entes rectores tanto a nivel internacional o nacional, deben estar acorde a una disciplina de conocimiento, que puedan tener alcance para su debido cumplimiento. Las llamadas normas, tienen enmarcados reglas, disposiciones, requisitos y otros para un debido proceso de control de calidad.

### **2.2.5 El Modelo Servqual**

El modelo Servqual ha sido abordado por el Centro de Estudios de Opinión de la Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas en su artículo "Una herramienta para evaluar el servicio: Servqual" este indica que es un instrumento desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, teniendo como un resultado obtenido en una investigación que se inició en el año de 1983, con el auspicio de la organización Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets, los mismos quienes evidenciaron una de las primeras investigaciones formales en cuanto a la calidad de servicio. (Carman, 1990).

La propuesta del modelo desarrollado por los autores (los cuales nos referiremos con las siglas PZB), es llamado "Modelo de discrepancias" el mismo que propone la diferencia entre expectativas generales de clientes y su percepción al servicio de un proveedor, el mismo que consideran constituye como medir la calidad de servicio. (Carman, 1990).

### 2.2.5.1 Percepción de las Necesidades del Cliente.

El cliente no es consciente de sus propias necesidades. Estas necesidades son percibidas por quienes brindan la atención de un bien o servicio y que de los cuales ellos deben de conocer sus preferencias habituales. Algunas de las organizaciones logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que los demás perciben las necesidades que el cliente conscientemente las acepta. (Kotler, 1997).

### 2.2.5.2 Expectativas del Cliente.

La expectativa del cliente se orienta en lo que espera del bien o servicio, la especulación que tiene el cliente está orientado por la comunicación oral, información externa que percibe de los demás, experiencias de otros y por sus propias necesidades. Después de haber determinado sus expectativas es allí donde surge su propia retroalimentación para que el cliente emita su propio juicio de lo que va a recibir. (Zeithalm, Asuraman & Berry, 1983). Han determinado mediante sus estudios de calidad en el servicio, cinco dimensiones los mismos que a continuación señalamos:

**A. Tangibles.** El aspecto de infraestructura física, equipo, personal y material de comunicación. Lo exterior es lo que visualiza el consumidor estas son la limpieza y modernidad que los considera y los evalúa en tres elementos distintos.

i. **Personas.** Aquí es considerada más su aspecto. Su limpieza, olor, vestimenta. Estas particularidades son tomadas en primera instancia por el usuario de quienes atienden en una organización. (Carman, 1990).

ii. **Infraestructura.** Es como se encuentra el edificio las condiciones en las que da su servicio y demás aspectos que sirven para brindar y movilizar dentro y fuera de las instalaciones. (Carman, 1990).

iii. **Objetos.** Los medios para poder lograr visualizar lo atractivo y variado de sus productos a través de publicidad emitida en

boletos, letreros... folletos teniendo en cuenta su aspecto y calidad. (Carman, 1990).

**B. Confiabilidad.** Carman (1990), establece como la destreza que hará que un cliente determine si es fiable que un producto o servicio es ofrecido, descrito como se promete. Forman parte de la dimensión de confiabilidad:

i. **Eficiencia.** Al desplegar o entregar un servicio o bien este debe ser entregado en el periodo y material de calidad prometidos. Por ejemplo, si hay una reparación interna en un domicilio esta no deba porque causar daños ni dejar averías, que cambien el aspecto de la casa ni se perjudique a las personas con los servicios que necesita para su comodidad.

ii. **Eficacia.** El cliente solo le preocupa que el servicio solicitado sea atendido mediante la labor o medio que se requiera, con tal que esta se realice. Por ejemplo entrega de paquetería, el cliente está interesado que esta llegue a tiempo y destino en tiempo y cuidados necesarios.

iii. **Efectividad.** Conseguir que se brinde un servicio con los medios correctos y realizando las labores y características necesarias para cumplir el requerimiento solicitado más allá de la expectativa de un cliente.

iv. **Repetición.** Es más para los servicios que no cumplen con lo ofrecido se tiene que realizar las veces necesarias para entregar el bien o servicio y esto tiene que ser efectuado con el cliente quien siempre evalúa en todo momento. Para eso es necesario entregar el servicio o producto ofrecido en la primera entrega. (Carman, 1990).

v. **Problemas.** Carman (1990), considera como parecidos a todos los servicios considerados no rutinarios, pueden ser labores extras o brindar un servicio que no se esperaba para poder otorgar un servicio completo de calidad, pone como ejemplo el

caso de un empresario que olvido su portafolios en el hospedaje y el mismo se dirigía rumbo al aeropuerto. El hospedaje, a través de su administrador al percatarse de ello envió al chofer del hotel con el portafolio a buscar y entregar al empresario lo olvidado. El empresario agradeció el gesto asumido por los trabajadores del hotel por ese servicio no rutinario, y que habitualmente que viaja que ahora, cada vez que viaja a esa ciudad, se hospeda en ese mismo hotel.

**C. Velocidad de Respuesta.** Es otorgar atención rápida al otorgar un bien o servicio al cliente. Y está relacionada al tiempo y horario, este se ve reflejado en lo siguiente:

- i. **Espera.** El factor tiempo que invierte un cliente determina en su observación la calidad de servicio que le brindan. En un restaurante el tiempo en atención para servir y preparar un plato de la carta es criticado por el cliente según el tiempo que tarde para ser atendido.
- ii. **Inicio y Terminación.** Los horarios ofrecidos y determinados por las empresas, marca en el usuario la atención que le otorgan y ello refleja la calidad de servicio. Provocando que el usuario juzgue el retorno o no a dicha empresa.
- iii. **Duración.** El tiempo en brindar un servicio sea este mayor o menor al ofrecido, determina el usuario una buena o mala crítica del servicio que se ofrece. (Carman, 1990). Pues para el usuario todo está en evaluación por ejemplo un bus de tour ofrece un recorrido por la ciudad de dos horas pero si el tour lo realiza en una sola hora este servicio no cumple con el tiempo ofertado causando un gran daño a la empresa y pocas expectativas para el cliente quedando insatisfecho y criticando un mal servicio.
- iv. **Post Servicio.** Es cuando se tiene sistemas o programas tanto esta sea fallas propias de quienes brindan el servicio como de los clientes, dicho factor requerirá más tiempo para solucionar el inconveniente. Veamos como ejemplo el sistema de préstamo de

libros entre bibliotecas de diferentes facultades tiene una falla por falta de luz y dicho libro requerido esta disposición, pero tomara tiempo para la confirmación entre facultades haciendo que el usuario tome más tiempo en prestarse dicho libro. Haciendo que el personal de biblioteca realice personalmente y confirme en el sistema de otra facultad dicho préstamo, para no perjudicar el pedido del usuario. (Carman, 1990).

**D. Aseguramiento.** La comunicación, conocimiento y cortesía de los empleados, hacen que le inspiren confianza al cliente.

- i. **Cortesía.** Ser cortés demuestra la gentileza, el trato amable para brindar un buen servicio. Hacer que el cliente este a gusto, con palabras y acciones que demuestran el respeto y consideración necesarias para dar un servicio de calidad.
- ii. **Servicialidad.** Este factor va mas halla de solo brindar el servicio sino hacer las consultas más que necesarias, es asistir al cliente en lo requerido y sostener un servicio extra según sus necesidades del usuario ya sean especiales o de urgencia. Manifestar preguntas como ¿De qué manera puedo ayudarlo? o ¿Si requiera algo adicional de lo ofrecido? Estos son palabras claves sobre esta peculiaridad de este factor.
- iii. **Competencia.** El empleado debe ser capaz de resolver los inconvenientes y pese a ello realizar el servicio, resolviendo el problema implicará necesariamente que son competentes para brindar dicho servicio.
- iv. **Credibilidad.** Este factor lo determina más los servidores, con sus acciones, para brindar confianza al usuario y la seguridad de brindar un buen servicio; provocando en el usuario empatía, que es necesaria para una evaluación de calidad de servicio. (Carman, 1990).

**E. Empatía.** Atender y proporcionar cuidadosamente una atención individual a los clientes.

- i. **Personalización.** Realizar un servicio personalizado hará que el cliente se sienta importante y especial, creando una buena imagen de la empresa de dar un servicio de calidad, ahora no todas las empresas pueden dar este servicio.
- ii. **Conocimiento del Cliente.** El trato personalizado, involucra, conocer sus necesidades del cliente, este factor es parte primordial del buen servicio.

Carman (1990), indica de los conceptos que integran el SERVQUAL y que este presenta 3 cuestionarios que a continuación se detalla:

**Fase 1.** El primero percibe el afán del cliente, este tiene un contenido de 22 items, los cuales están orientados al servicio que se espera tener de una compañía en cuanto a su excelencia. Son preguntas generales y fáciles de adaptar.

**Fase 2.** Este segundo valotario de preguntas está orientado a los clientes, los mismos que determinan la importancia del servicio, ello a través de cinco dimensiones establecidas.

**Fase 3.** Por último, esta fase requiere a los clientes sus discernimientos específicos sobre la empresa. específicamente, tiene similitud de preguntas que la fase 1, pero que están orientados a la empresa objeto de estudio para el mismo se usa la denominación o razón social de la empresa y haciendo preguntas sobre la percepción que tiene el cliente sobre la organización.

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas que le corresponden</b>
Tangibles	1-4
Confiabilidad	5-9
Velocidad de respuesta	10-13
Aseguramiento	14-17
Empatía	18-22

## **2.2.6 El Modelo de las Cinco Discrepancias.**

El PZB es un modelo que contempla cinco "brechas" integrado en la cadena de servicio de una organización. En estas se pueden apreciar áreas de oportunidad. El modelo se muestra como sigue:

### **2.2.6.1 Discrepancia Diferencia entre:**

Se describe cinco discrepancias del modelo de Calidad en Servicio.

- Los clientes y sus expectativas y la percepción acerca de la administración.
- Lo que percibe la administración, considerando las expectativas del cliente en cuanto a la calidad de servicio ofertado.
- Se toma en consideración lo que brindan a los clientes, este es sobre calidad del servicio.
- La comunicación hacia los clientes de lo que otorga el servicio la empresa.
- Lo que se espera y lo que percibe sobre el servicio.

### **2.2.6.2 Aplicaciones del SERVQUAL**

SERVQUAL, es un instrumento que mide la calidad del servicio mediante un cuestionario; además este puede aplicarse en otras determinaciones:

1. Contrasta expectativas y percepciones de clientes ello transcurrido el tiempo. Determina que los clientes son cambiantes y esperan más productos o servicios diferentes, a lo tradicionalmente ofrecido o conocido por las empresas, por otra parte, deberán renovarse otorgar a los clientes un servicio o productos diferentes, esto se

denomina la mejora continua además de que la empresa debe demostrar ser competitiva de otras.

2. Comprueba resultados del instrumento SERVQUAL que se haya efectuado a una organización, con los obtenidos de sus competidores. Esto es más de un interés empresarial por conocer las debilidades y fortalezas que la harán competitiva en el mercado que ofrece variedad y calidad.
3. Evalúa mediante la segmentación a los diversos tipos de clientes su percepción en cuanto a la calidad. La segmentación de clientes categorizándolos para poder atender sus necesidades según su economía podría brindar la calidad de servicio a la que se dirigirá la empresa y desarrollarse dentro del mercado con mayor competitividad y eficacia.
4. Calcula lo que percibe el cliente interno en cuanto a la calidad. Los trabajadores son los clientes internos de primera fila quienes evalúan y perciben los productos o servicios brindados es necesaria la consulta interna.
5. Establece si los esfuerzos de la empresa están orientados educadamente. La evaluación de un servicio o bien que hace un cliente es necesaria para una correcta evaluación y soluciones de la empresa. A través de los obtenidos según SERVQUAL, se pueden graficar observando sus atributos a través de una matriz.
6. El QFD "Quality Function Deployment" es una metodología utilizada para planificar, diseñar productos, procesos; así como se puede aplicar a los servicios, se considera la opinión del cliente el cual se ve reflejado en las características propias del servicio. Es decir, lo señalado en el instrumento SERVQUAL, las que proporciona como importantes, como ejemplo estas características serían las que establece QFD, que después se identifican los cómo y los cuántos.
7. Edificar el bienestar como función. (Manzanera, 1993). Este oficio tiene semejanza a la denominada función de pérdida de Taguchi. La ecuación se determina de la siguiente forma:

$$f(X_p - X_e) = (s) * k * (X_p - X_e)^2$$

reemplazando datos:

- $X_p$  = Valor promedio de percepciones.
- $X_e$  = Valor promedio de expectativas.
- $s$  = Signo original de la diferencia ( $X_p - X_e$ ). Valores negativos, indican malestar del cliente; valores positivos, indican bienestar.
- $K$  = Constante que representa la sensibilidad del bienestar de los clientes ante diferencia ( $X_p - X_e$ ). Entre mayor valor tenga  $k$ , implica mayor sensibilidad del cliente.

### 2.2.7 El Modelo Servperf

La palabra Servperf proviene de las palabras Service Performance que significa la performancia de servicio.

Servperf, es un modelo que ha sido presentado por Cronin y Taylor, este instrumento cuenta con la misma cantidad de ítems y sus dimensiones parecidas al modelo Servqual, con la diferencia de que elimina los aspectos de las expectativas que pueden tener los clientes.

La encuesta del modelo Servperf contiene 22 preguntas divididas en:

- Fiabilidad: ítems del 1 al 5.
- Capacidad de respuesta: ítems desde el 6 al 9.
- Seguridad: ítems numerados del 10 al 13.
- Empatía: ítems con preguntas desde el 14 al 18.
- Elemento Tangibles: ítems desde el 19 al 22.

### 2.2.8 Programa Qali Warma

#### 2.2.8.1 Creación

El programa nacional Qali Warma se creó con Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, en fecha 31 de mayo de 2012 con la finalidad que todos los estudiantes de instituciones educativas en todo el país en edades de tres años y todo el nivel primario tengan un servicio alimentario y así mejorar los hábitos de alimentación de los niños.

#### **2.2.8.2 ¿Qué es Qali Warma?**

La palabra Qali Warma proviene del término quechua, cuyo significado es “niño vigoroso”

#### **2.2.8.3 Misión y Visión**

La misión que establece este programa social es:

Qali Warma es un programa del MIDIS que brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, y de secundaria de las poblaciones indígenas de la Amazonía peruana, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.

La visión de este programa social:

Qali Warma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local. ([www.qaliwarma.gob.pe](http://www.qaliwarma.gob.pe), 2012)

#### **2.2.8.4 Los Usuarios**

Los usuarios, público objetivo del programa Qali Warma, son los niños que estudian en el nivel inicial y primaria de instituciones educativas públicas, focalizándose este beneficio en niños que oscilan entre los 3 años de edad. A nivel secundaria solo se focalizan en los caseríos que se encuentran ubicados en la Amazonía del país.

#### **2.2.8.5 Clasificación Alimentaria**

El programa Qali Warma ha realizado una clasificación alimentaria teniendo en consideración aspectos como elementos culturales,

geográficos, ecológicos, económicos y sociales. Resultando como beneficiarios las regiones:

<b>REGIONES ALIMENTARIA</b>	<b>UNIDADES TERRITORIALES</b>
Región 1 – Costa Norte	Tumbes, <i>Piura</i> , Lambayeque y <i>La Libertad</i>
Región 2 – Sierra Norte	<i>Piura</i> , Cajamarca 1, Cajamarca 2, <i>Amazonas</i> , <i>La Libertad</i>
Región 3 – Amazonía Alta	<i>Amazonas</i> , San Martín, <i>Loreto</i> , <i>Huánuco</i> , <i>Pasco</i> , <i>Junín</i> y <i>Cusco</i>
Región 4 – Amazonía Baja	Ucayali, <i>Loreto</i> y Madre de Dios
Región 5 – Sierra Central	<i>Lima Provincias</i> , <i>Ancash</i> 1, <i>Ancash</i> 2, <i>Huánuco</i> , <i>Pasco</i> , <i>Junín</i> , Huancavelica y Ayacucho
Región 6 – Costa Central	<i>Ancash</i> 2, Lima Metropolitana, <i>Lima Provincias</i> , Ica, Callao y <i>Ancash</i>
Región 7 – Sierra Sur	<i>Arequipa</i> , <i>Cusco</i> , Apurímac, Moquegua, Tacna, Puno
Región 8 – Costa Sur	<i>Arequipa</i> , Moquegua y <i>Tacna</i>

*Figura 2. Regiones Alimentarias*

Fuente: [www.qaliwarma.gob.pe](http://www.qaliwarma.gob.pe)

#### **2.2.8.6 Componente Alimentario**

Es necesario para determinar el menú alimentario que se va a proporcionar a los usuarios del programa, teniendo muy en cuenta aspectos primordiales como los hábitos de consumo local y requerimiento y sugerencias en cuanto a la proporción de energía y nutrientes para los usuarios de este programa y dependiendo de la zona en donde reside.

El programa Qali Warma, de acuerdo a la información señalada en su página web, tiene en cuenta lo siguiente:

El alimento escolar otorgado por Qali Warma, presenta componentes nutritivos, inocuos, aceptable y diverso; la planificación está encauzada a disponer los desayunos y almuerzos indicados en tipos de combinaciones entre uno o más grupos de alimentos, ello quiere decir plantea como finalidad la maximización y diversificación en los desayunos y almuerzos que otorga

promoviendo de esta forma una alimentación saludable, de la misma manera focaliza a que los padres tengan conocimiento sobre las diversas combinaciones, entre grupos de alimentos y la proporción adecuada que deben de otorgar a sus hijos ello en cuanto a su nutrición y calidad que reciben en cuanto a su alimentación.

### **2.2.9 Colegio Juan Espinoza Medrano**

Revisada la página web del colegio ([www.jem.edu.pe](http://www.jem.edu.pe)) como antecedente histórico, menciona que siendo el siete de junio del año mil novecientos cuarenta y tres, se suscribió el documento acta de fundación e inauguración del Colegio Nacional de Varones de Andahuaylas. Es aquí una fecha gloriosa de inicio de sus actividades académicas el cual marco un hito importante en la historia de esta provincia. Transcurrido los años se tornó y fue reconocido como el colegio emblemático y de gran renombre.

De gestiones ante el Congreso Constituyente, se debió gracias al Sr. Diputado por la provincia de entonces, Dr. Guillermo Cáceres Gaudet, siendo alcalde provincial en aquel entonces el Dr. Pedro A. Casafranca. Y quien tuvo el gran honor de dirigir este ilustre plantel fue el Dr. Manuel L. Serna Dextre.

En la capital, en fecha catorce de noviembre del año mil novecientos cuarenta y nueve, se otorga la Resolución Suprema otorgando la denominación de este plantel como “Juan Espinoza Medrano al Colegio Nacional de Varones de Andahuaylas”.

Así fue de añorado este colegio motivo por el cual la inspiración para quienes estuvieron de paso en sus aulas; evidencia del cual son la creación de himnos, poemas y canciones. Gracias al esfuerzo de sus docentes y estudiantes se ha podido lograr muchos éxitos en el campo de la actividad escolar, ocupando puestos expectantes.

Son muchas de las ilustres personalidades que dan lustro y brillo y que, pasaron por las aulas del Glorioso “JEM”, he allí el renovado compromiso de los que actualmente laboran, vienen enalteciendo con su ardua labor su

compromiso en cambios sustanciales tanto lo técnico pedagógico, y demás para este glorioso colegio emblemático se mantenga en la cúspide del éxito y la gloria.

### **VISIÓN**

Al 2021, el CNE “Juan Espinoza Medrano” de Andahuaylas es una Institución Educativa acreditada y reconocida a nivel nacional e internacional por su alta calidad pedagógica y eficiente gestión con una propuesta pedagógica referente de modernidad e innovación, que forma ciudadanos libres, competentes y emprendedores con enfoque científico, humanístico, ambiental e intercultural.

### **MISIÓN**

Formamos estudiantes, con capacidad de liderazgo, autonomía, pensamiento analítico, crítico y creativo; con respeto intercultural que promueve el cuidado y conservación del ambiente y su territorio para contribuir con la realización de su desarrollo integral como ciudadano y ciudadana con responsabilidad social.

## **2.3 Marco conceptual**

**Calidad:** Brindar un producto, sea este un bien o un servicio, al cliente satisfaciendo con las necesidades y expectativas de éste.

**Organismos de Normalización Internacional:** Son entidades que emiten normas o reglamentos determinando los parámetros y/o estándares de calidad que debe cumplir un bien o servicio.

**Gestión de Calidad:** Proceso mediante el cual busca afirmar que los bienes o servicios se desempeñen adecuadamente conforme a los estándares de calidad.

**Gestión de Calidad Total:** Proceso a través del cual se implementa la calidad requerida en todos los procesos que tiene una organización para la producción de un bien o servicio.

**ISO:** Es un organismo internacional de normalización, emitiendo parámetros sobre calidad.

**Servqual:** Es la herramienta que se usa para evaluar el servicio que brinda una organización; también es conocido como el modelo de las discrepancias.

**Colegio Juan Espinoza Medrano:** Lugar donde asisten los niños y jóvenes a recibir educación básica en el nivel primaria.

**Qali Warma:** Programa que ejecuta el Estado para brindar alimentos con la finalidad de asegurar una buena nutrición a los estudiantes que asisten a los centros educativos estatales.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Hipótesis

Arias (2012), define “Las investigaciones descriptivas pueden medir de manera independiente las variables, estas aún mientras no tengan formuladas sus hipótesis, las variables son enunciados dentro de sus objetivos” (p. 25).

La investigación que se realiza tiene una sola variable: “Calidad de servicio” por lo que el nivel de investigación es descriptivo; razón por la cual no es necesario contar con hipótesis.

##### 3.1.1 Hipótesis general

No Corresponde

##### 3.1.2 Hipótesis específicas

No Corresponde

#### 3.2 Variables

**Variable:** Calidad de servicio

Zeithaml, Parasumarn & Berry (1988), afirman que calidad de servicio son las percepciones y expectativas que tienen que ver con la opinión que establece el cliente de los servicios que le brindan. De tal manera, el cliente le otorgará un valor positivo o negativo en cuanto a la calidad del servicio y que sus expectativas de percepción puedan ser superiores o inferiores en cuanto al servicio que ha obtenido.

**Dimensiones:**

- **Fiabilidad:** De acuerdo a Zeithaml, Parasumarn & Berry (1988), habilidad en el desenvolvimiento en el servicio ofertado, precisamente trata de como se ha pactado y la exactitud en el desarrollo del mismo.
- **Capacidad de respuesta:** De acuerdo a Zeithaml, Parasumarn & Berry (1988), viene a ser la atención inmediata de los servicios hacia los clientes.

- Seguridad: Zeithaml, Parasumarn & Berry (1988), conocimiento, cortesía y comunicación de los trabajadores con los usuarios.
- Empatía: De acuerdo a Zeithaml, Parasumarn & Berry (1988), brindar atención y cuidado individualizado a los usuarios.
- Elementos tangibles: Zeithaml, Parasumarn & Berry (1988), viene a ser lo que percibe el cliente en cuanto a la limpieza, infraestructura y otros aspectos que puedan impactarlo de la organización.

### 3.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Calidad de servicio.</b>	Calidad de servicio son las percepciones y expectativas que tienen que ver con la opinión que establece el cliente de los servicios que le brindan. De tal manera, el cliente le otorgará un valor positivo o negativo en cuanto a la calidad del servicio y que sus expectativas de percepción puedan ser superiores o inferiores en cuanto al servicio que ha obtenido. (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988)	La calidad de servicio permitirá saber la satisfacción que tiene el personal docente y administrativo del Colegio Juan Espinoza Medrano de nivel primario en el distrito de Andahuaylas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elementos tangibles</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal correctamente uniformado</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Limpieza y orden de las instalaciones</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fiabilidad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de la atención de urgencias</li> <li>• Respeto al orden de llegada</li> <li>• Equipos modernos</li> <li>• Cumplimiento del servicio</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacidad de Respuesta</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Tiempo de duración del servicio</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Seguridad</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información brindada completa, oportuna y entendida por el cliente</li> <li>• Solución al problema del cliente</li> <li>• Generación de confianza</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Empatía</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para entender al cliente</li> <li>• Amabilidad en el trato al cliente</li> <li>• Paciencia y Comprensión</li> </ul>

Fuente: Elaborado por autor

### **3.4 Metodología**

#### **3.4.1 Enfoque**

##### **Cuantitativa**

Hernández, Fernández & Baptista (2010), señalan que la investigación no experimental cuantitativa se realiza sin alterar deliberadamente las variables.

En conclusión, son estudios donde no se hace cambiar de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. La investigación no experimental observa fenómenos conforme se encontró en su contexto natural, para luego ser analizado.

#### **3.4.2 Tipo de estudio**

##### **Descriptiva**

Hernández, Fernández & Baptista (2010), definen que este tipo de estudio busca especificar las propiedades, características y perfiles ya sea de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un proceso de análisis. Por lo que únicamente mide y recolecta información ya sea de manera independiente o en conjunto de las variables a estudiarse; además indican que su objeto no es señalar cómo se relacionan.

#### **3.4.3 Diseño de investigación**

##### **No Experimental**

Carrasco (2005), señala que son aquellos de cuyas variables independientes no pueden ser manipuladas intencionalmente, además estos no poseen un grupo de control; así como no son experimentales, este tipo de diseño analiza y estudia hechos y fenómenos después de que hayan ocurrido.

## Transversal descriptivo

Hernández, Fernández & Baptista (2010), mencionan que el diseño transeccional o transversal, recolecta información en un solo instante dentro de un tiempo determinado. Cuyo fin es describir variables, para analizar su incidencia o relación en un determinado momento. Es como hacer una fotografía de algo que ha hecho.



Donde:

M = Muestra

O = Observación de la muestra

## 3.5 Población y muestra

### 3.5.1 Población

La población del presente trabajo está formada por los docentes del Colegio Juan Espinoza Medrano, nivel primario.

La cantidad es de 35 conforme se muestra a continuación:

N°	Apellidos y Nombres	Condición
1	AGRADA VALENZUELA, MARIO	Docente Nombrado
2	ALARCON ORTEGA, EDGAR	Docente Nombrado
3	ALFARO ALVAREZ, MARGOT MARCIA	Docente Nombrado
4	APAZA APAZA, CARMEN	Docente Nombrado
5	BULEJE QUINTANILLA, EMMA	Docente Nombrado
6	CASAVARDE VILLEGAS, NELVA	Docente Nombrado
7	CCENTE PEREZ, ZORAIDA	Docente Nombrado
8	CESPEDES OSORIO, NOEMI	Docente Nombrado
9	CHINCHAYO PEÑA, SAULO	Docente Nombrado
10	CHIQUILLAN SAMBRANO, OSCAR ENRIQUE	Docente Nombrado
11	CHIRCCA ALHUAY, ALFREDO	Docente Nombrado
12	CHURATA SARAYA, GERARDO	Docente Nombrado
13	CORTEZ CASANA, MERLY SANDRA	Docente Nombrado
14	CUEVAS QUISPE, EMILIANO	Docente Nombrado
15	CUMPA GUZMAN, CAROLINA	Docente Nombrado
16	ENCISO QUILLA, MIRIAN	Docente Nombrado
17	ESPINOZA ALARCON, CLIMACO	Docente Nombrado

18	GUTIERREZ BANCHO, ARABELLA	Docente Nombrado
19	HERHUAY ALTAMIRANO, HEBER	Docente Nombrado
20	HUAMAN ROMANI, ZEUDI SAYURI	Docente Nombrado
21	LEGUIA CARRASCO, ZENON JAVIER	Docente Nombrado
22	LEGUIA CENTENO, AMERICO	Docente Nombrado
23	LIMA VALDEZ, LUCIO DANIEL	Docente Nombrado
24	LOBATON LOAYZA, RIGOBERTO	Docente Nombrado
25	MARQUEZ PERALTA, CARMEN ROSA	Docente Nombrado
26	MONTEJO VASQUEZ, JOSE LUIS	Docente Nombrado
27	PALOMINO MENDOZA, ROSA LUZ	Docente Nombrado
28	PANDAL CHARIARSE, CARLOS	Docente Nombrado
29	PRADA TELLO, OLGA	Docente Nombrado
30	RAMOS CHIQUILLAN, ESTELA	Docente Nombrado
31	RIVERA ALARCON, PABLO	Docente Nombrado
32	SALAZAR GUTIERREZ, JENNY ELIZABETH	Docente Contratado
33	SARMIENTO CAMPOS, NOEMI VICTORIA	Docente Nombrado
34	SILVERA ALARCON, YOLANDA	Docente Contratado
35	SILVERA SALAZAR, EDILBERTA	Docente Contratado

Fuente: Elaborado por el autor.

### 3.5.2 Muestra

Toda vez que la población es una cantidad menor, la muestra será igual que la población; es decir, 35 docentes del Colegio Juan Espinoza Medrano del nivel primario.

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el instrumento encuesta a los docentes y trabajadores administrativos del Colegio Juan Espinoza Medrano, nivel primario; así también, además se usó la técnica documental que consiste en la recolección de documentos cuya información permitió concretizar este trabajo.

Conjuntamente se usó la técnica de la observación que permitió hacer un análisis de toda la información recolectada.

Como instrumento se usó el cuestionario usado por el modelo Servqual con la finalidad de evaluar la calidad de servicio el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas</b>
Elementos Tangibles	Del 1 al 4
Fiabilidad	Del 5 al 9
Capacidad de Respuesta	Del 10 al 13
Seguridad	Del 14 al 17
Empatía	Del 18 al 22

Fuente: Elaborado por autor.

Las escalas que se usó en el instrumento son:

- Nunca – A
- Casi nunca – B
- Neutral – C
- Casi siempre – D
- Siempre – E

Los niveles de los baremos son:

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

### **3.7 Métodos de análisis de datos**

De la información obtenida se ha procedido a tabular la información para luego realizar el análisis de la información utilizando el programa Excel, el que permitió presentar los resultados mediante el gráfico de barras y en porcentajes.

Para el análisis de resultados se usó la estadística descriptiva, por lo que a través del mismo pudimos obtener el análisis y representación de la información mediante tablas, gráficos y resúmenes.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Resultados de la investigación

##### 4.1.1 Resultados del análisis de fiabilidad del instrumento de medición

Para conocer la fiabilidad del instrumento de medición se usó el estadístico Alfa de Cronbach, para ello se usó el programa informático Excel.

La fórmula usada fue:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Crombach

$K$  = Número de Items

$Vi$  = Varianza de cada Item

$Vt$  = Varianza del total

Del análisis del Alfa de Crombach se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 1

Procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	20	100.0

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

Tabla 2

Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,9059	22

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

Si se observa la tabla 3, cuyo autor es Kuder Richardson, podemos decir que el instrumento es de “Excelente confiabilidad”, ya que muestra un resultado de 0,9059.

Tabla 3

Medida de la confiabilidad de instrumento

Cantidad	Descripción
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Autor: Kuder Richardson

#### 4.1.2 Resultados del análisis de los datos generales de la muestra

Los resultados del análisis de los datos generales se presentan a continuación:

Tabla 4

Sexo

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Mujeres	19	54.28%
Varones	16	45.72%
Total	35	100.00%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

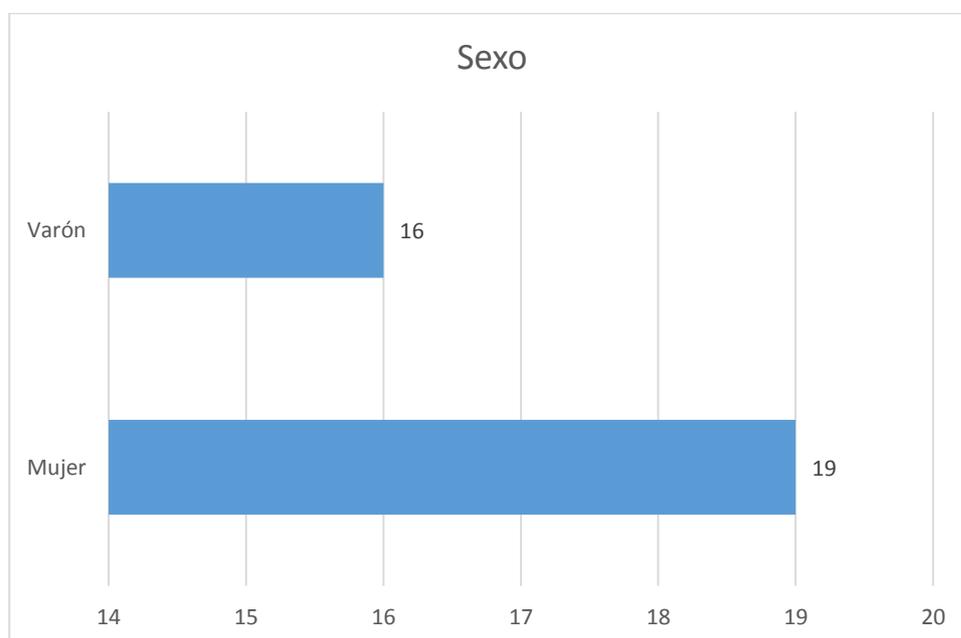


Figura 3. Sexo de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos del paquete Excel.

La tabla 4 muestra la información del sexo, donde se muestra que 16 (45.72%) son varones y 19 (54.28%) son mujeres

Tabla 5

Rango de Edad

Descripción	Cantidad	Porcentaje
25 - 35	3	8.57%
36 – 45	20	57.14%
46 – 55	11	31.43%
55 a Más	1	2.86%
Total	204	100.00%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

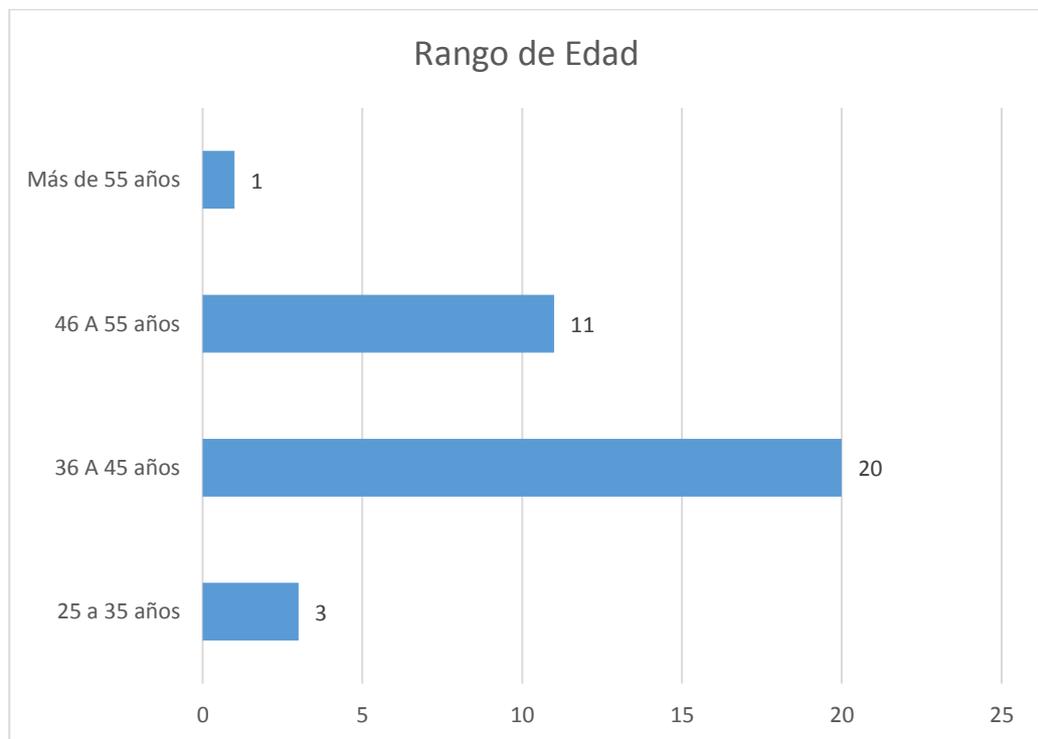


Figura 4. Rango de edad de los encuestados

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

La tabla 5 muestra que un 57.14% se encuentra en el rango de edad entre 36 a 45 años; un 31.43% está ubicado entre las edades de 46 a 55 años , un 8.571% comprende el rango de edad de 25 a 35 años y un 2.86% viene a estar comprendido en el rango de edad de más 55 años.

### 4.1.3 Resultados del análisis de las preguntas de la encuesta

Se muestra información de los resultados de las preguntas que se realizó en el instrumento:

**Pregunta 1:** ¿El personal del proveedor del programa Qali Warma explica de manera clara lo pasos para la atención?

Tabla 6

El personal explica de manera clara

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	4	15	16	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	11.43%	42.86%	45.71%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

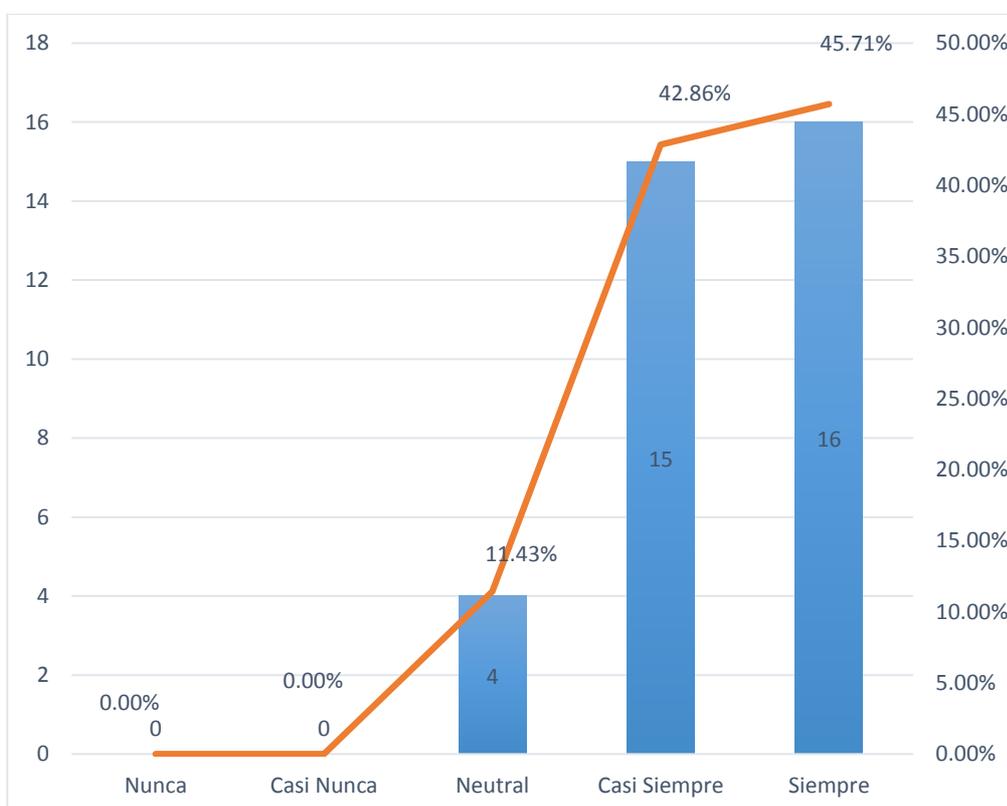


Figura 5. El personal explica de manera clara

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

Tabla 6 y figura 5 se muestra que un 45.71% indican siempre; un 42.86% indican que casi siempre y un 11.43% indican en forma neutral que el personal del proveedor del programa Qali Warma explica de manera clara lo pasos para la atención.

**Pregunta 2:** ¿El personal del proveedor del programa Qali Warma muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención?

Tabla 7

El personal tiene interés en solucionar problemas

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	3	20	12	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	8.57%	57.14%	34.29%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

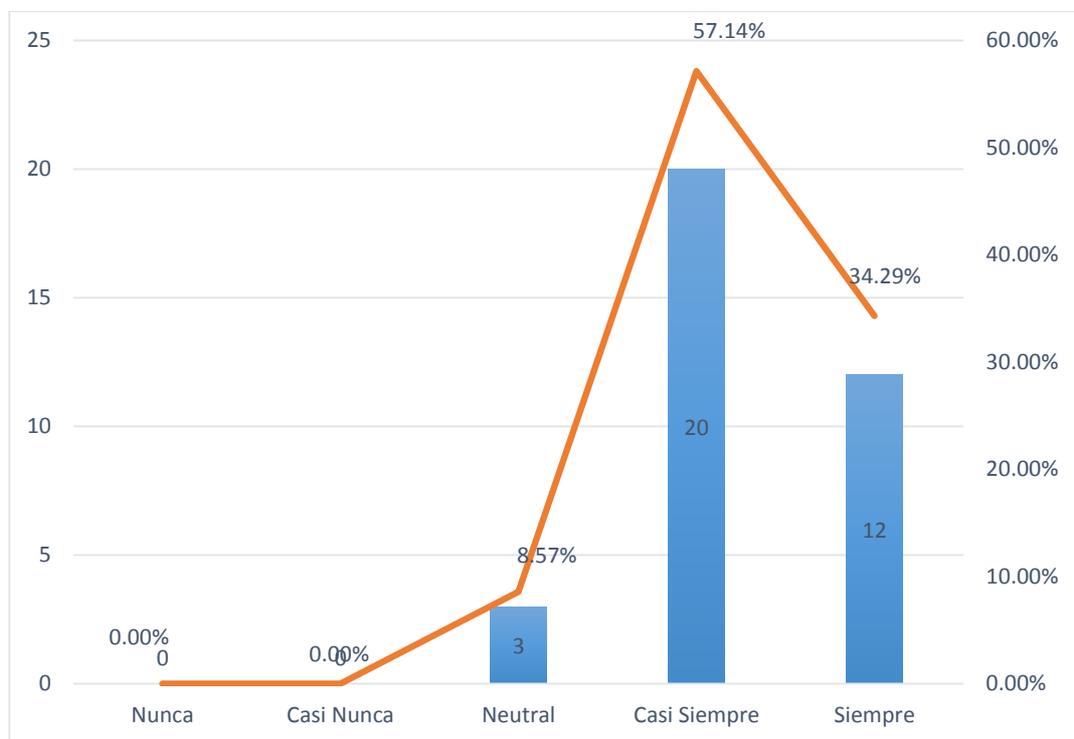


Figura 6. El personal tiene interés en solucionar problemas

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

La tabla 7 y figura 6 muestra que el 57.14% dicen que casi siempre, el 34.29% dicen que siempre y el 8.57% dicen en forma neutral que el personal del proveedor del programa Qali Warma muestra interés para solucionar problemas durante la atención de sus servicios.

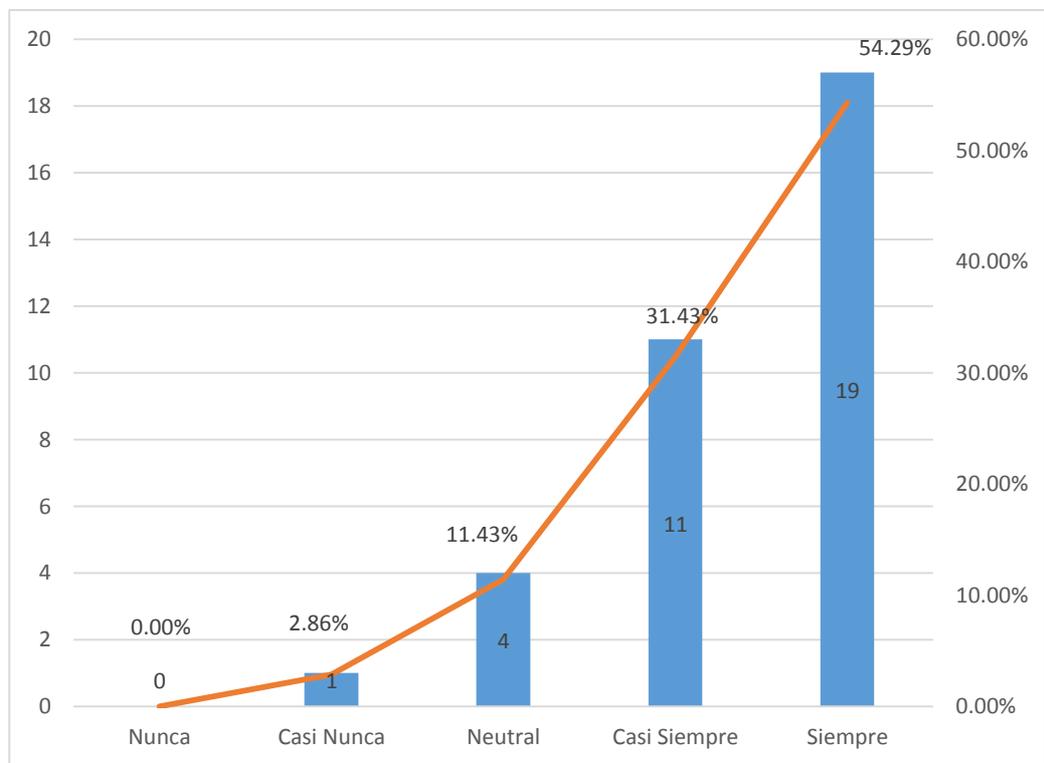
**Pregunta 3:** ¿El proveedor del programa Qali Warma lo atiende de acuerdo a lo solicitado?

Tabla 8

El proveedor lo atiende conforme a lo solicitado

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	1	4	11	19	35
Porcentaje	0.00%	2.86%	11.43%	31.43%	54.29%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 7.* El proveedor lo atiende conforme a lo solicitado

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

Tabla 8 y figura 7 se aprecia que un 54.29% señalan que siempre, un 31.43% dicen que casi siempre; mientras que un 2.86% dicen que casi nunca el proveedor del programa Qali Warma lo atiende de acuerdo a lo solicitado.

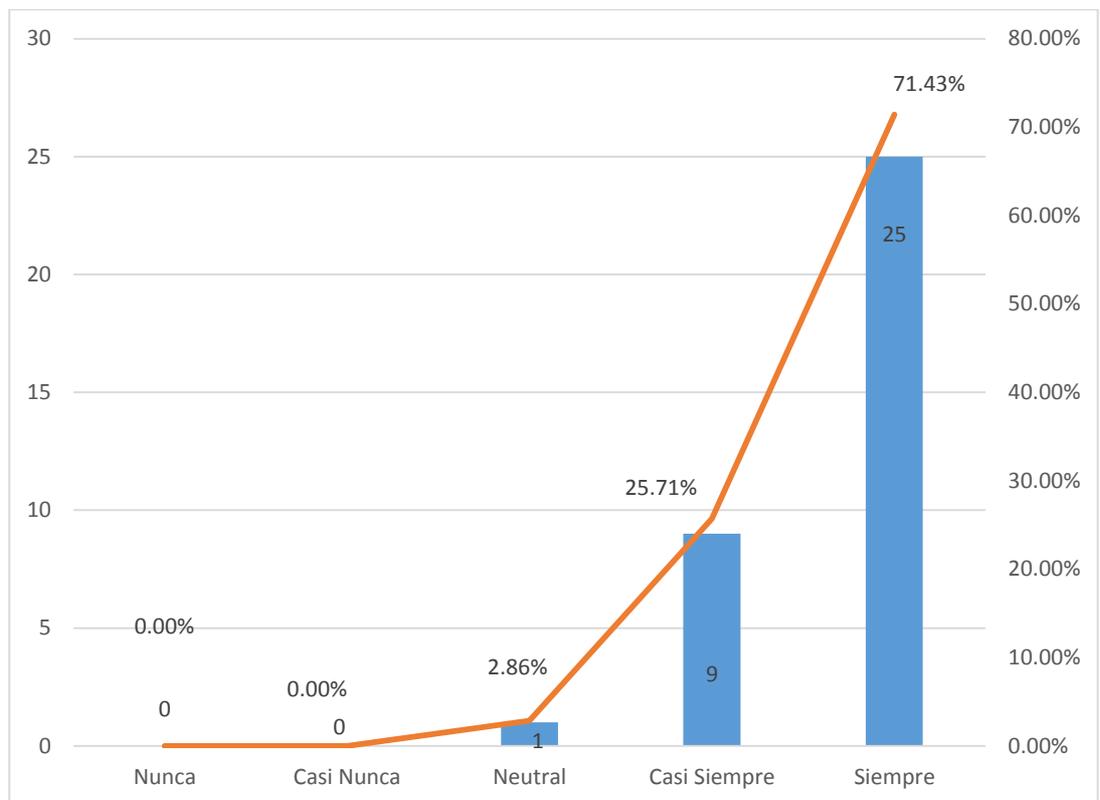
**Pregunta 4:** ¿El proveedor del programa Qali Warma lo atiende de acuerdo al tiempo ofrecido?

Tabla 9

El proveedor lo atiende en el tiempo ofrecido

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	1	9	25	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	2.86%	25.71%	71.43%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 8.* El proveedor lo atiende en el tiempo ofrecido.

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

Visto la tabla 9, figura 8 se observa que el 71.43% indican que siempre, el 25.71% indican que casi siempre y un 2.86% indican en forma neutral que el proveedor del programa Qali Warma lo atiende de acuerdo al tiempo ofrecido.

**Pregunta 5:** ¿El producto se le entrega sin ninguna falla?

Tabla 10

El producto se le entrega sin ninguna falla

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	1	13	21	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	2.86%	37.14%	60.00%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

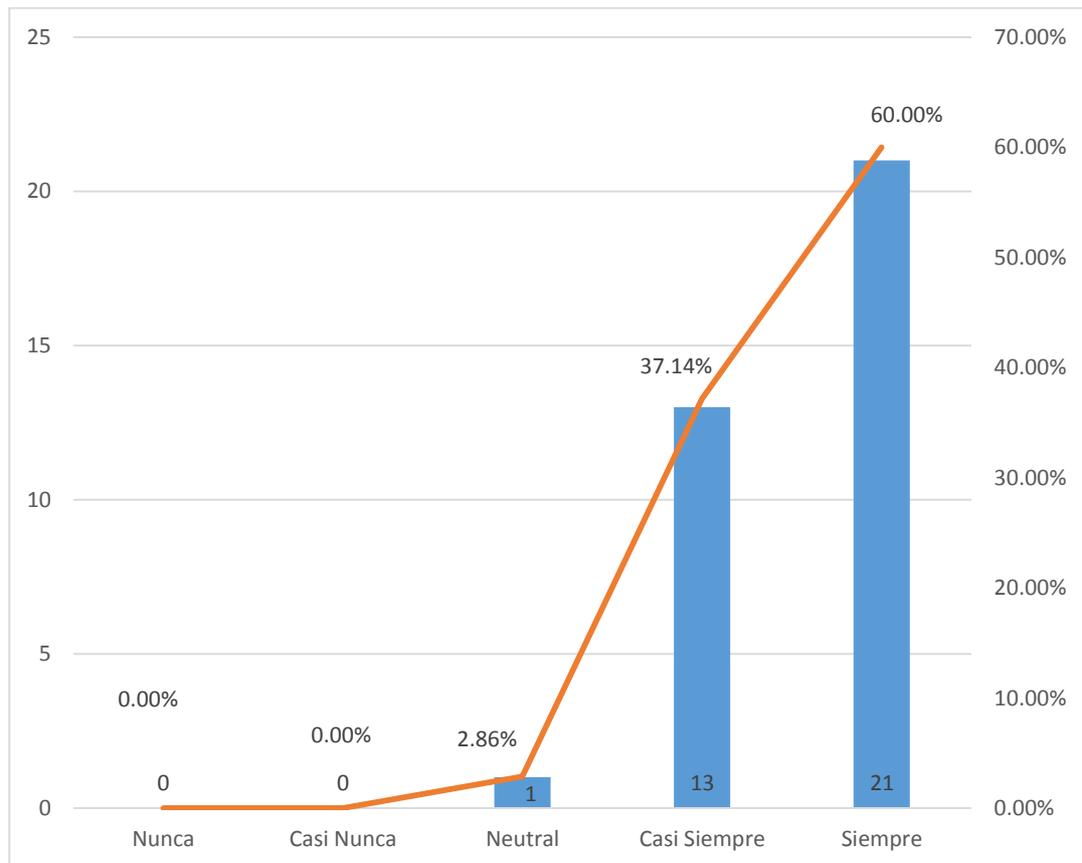


Figura 9. El producto se le entrega sin ninguna falla

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

Se aprecia la tabla 10 y figura 9 que, el 60.00% señalan que siempre; el 37.14% señalan que casi siempre y un 2.86% señalan en forma neutral que el producto se le entrega sin ninguna falla.

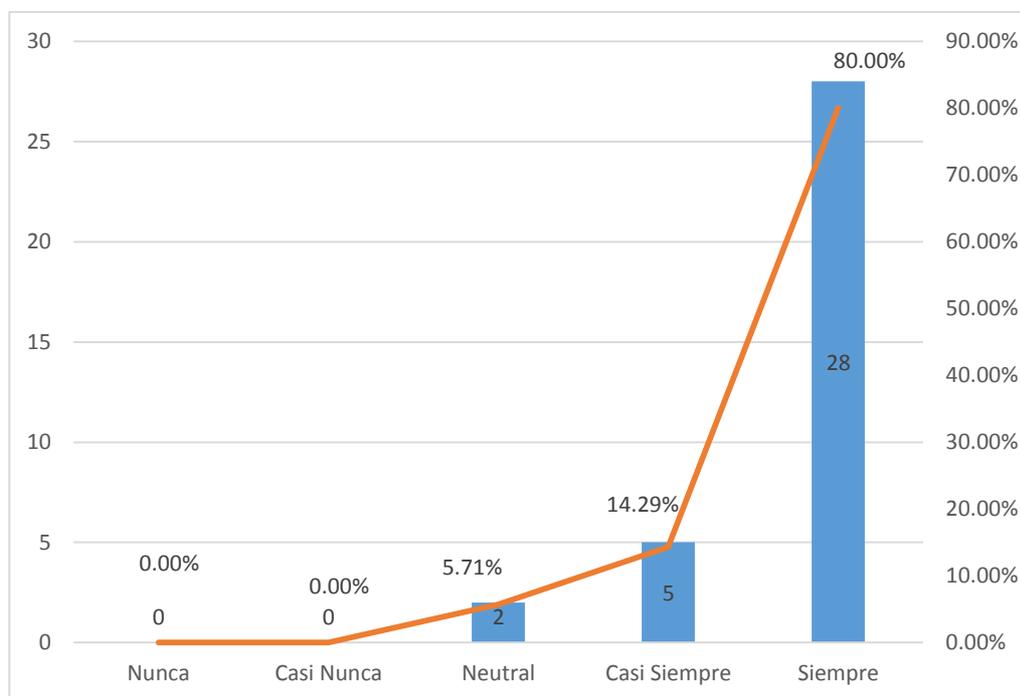
**Pregunta 6:** ¿El proveedor del programa Qali Warma le indica cuando se le entregará los productos?

Tabla 11

El producto se le entrega sin ninguna falla

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	2	5	28	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	5.71%	14.29%	80.00%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 10.* El proveedor le indica cuando será la entrega de productos

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

Se visualiza a tabla 11 y figura 10 que el 80.00% indican que siempre, un 14.29% indican que casi siempre y un 5.71% indican en forma neutral que el proveedor del programa Qali Warma le indica cuando se le entregará los productos.

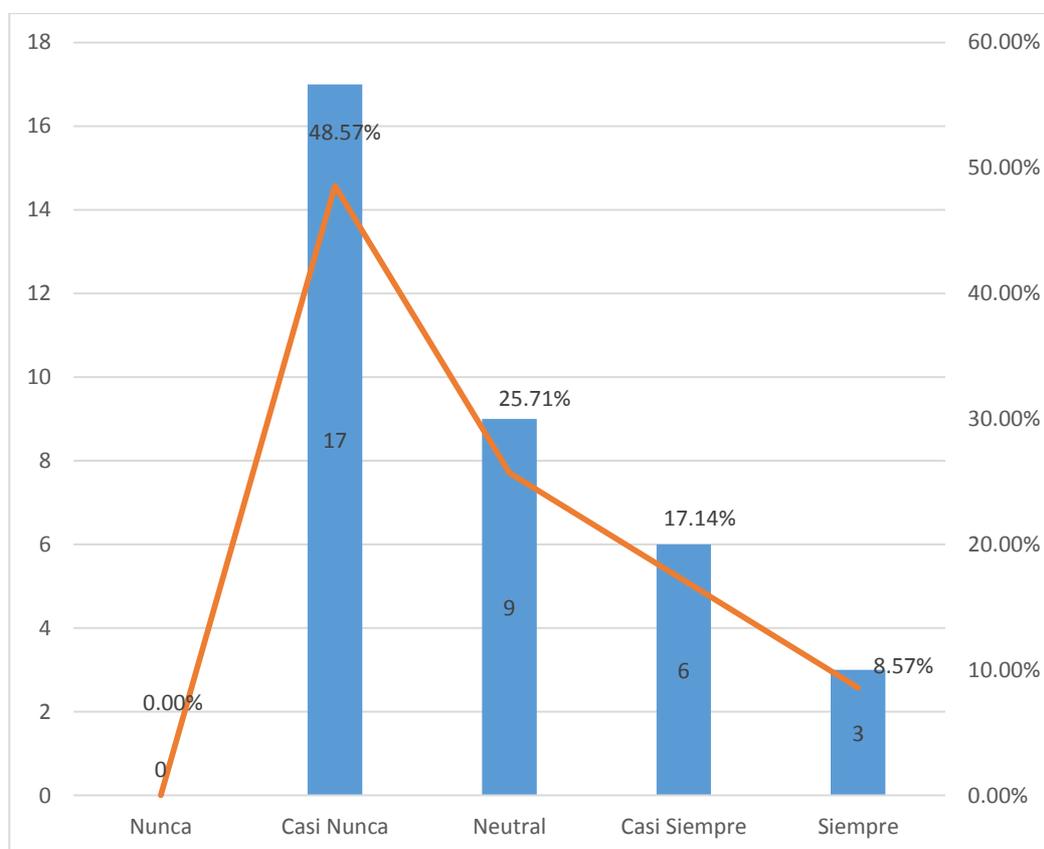
**Pregunta 7:** ¿El tiempo de entrega del producto es corto?

Tabla 12

El tiempo de entrega es corto

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	17	9	6	3	35
Porcentaje	0.00%	48.57%	25.71%	17.14%	8.57%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 11.* El tiempo de entrega es corto

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

Apreciamos la tabla 12 y figura 11 donde el 48.57% mencionan que casi nunca, un 25.71% dicen en forma neutral y un 17.14% mencionan que siempre el tiempo de entrega del producto es corto.

**Pregunta 8:** ¿El personal del proveedor del programa Qali Warma se muestra dispuesto a ayudarlo?

Tabla 13

El personal se muestra dispuesto a ayudarlo

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	2	21	12	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	5.71%	60.00%	34.29%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

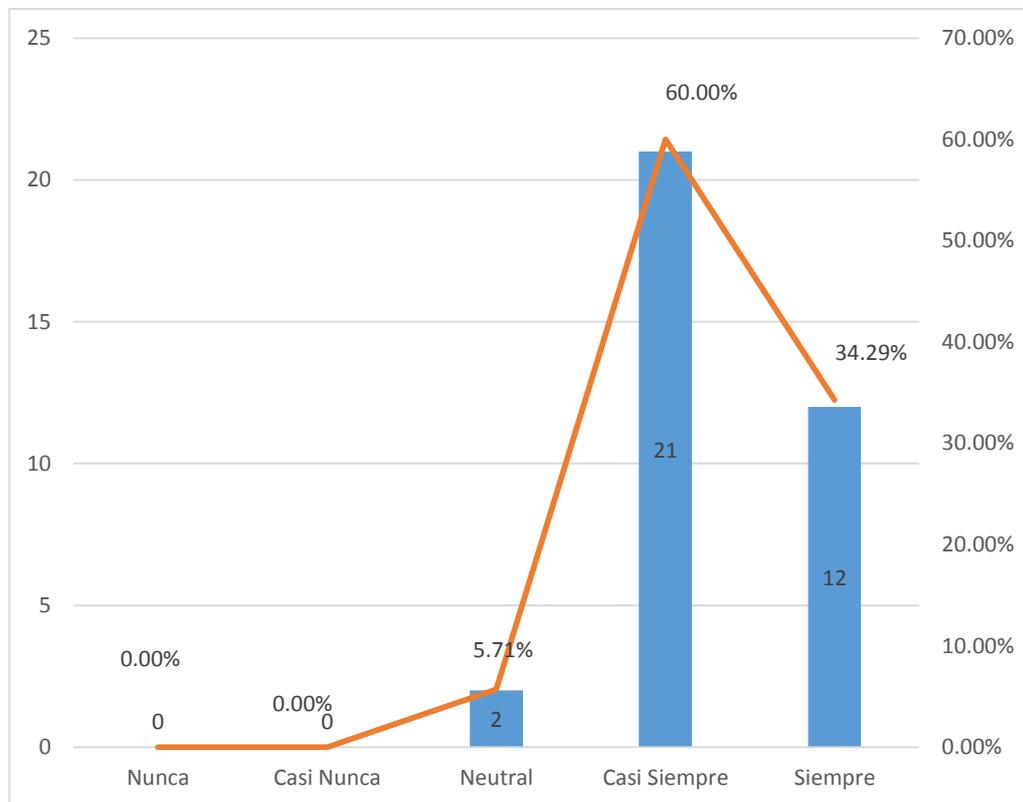


Figura 12 El personal se muestra dispuesto a ayudarlo

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

La tabla 13 y la figura 12 muestran que el 60.00% señalan que casi siempre, el 34.29% señalan que siempre y el 5.71% señalan en forma neutral que el personal del proveedor del programa Qali Warma se muestra dispuesto a ayudarlo.

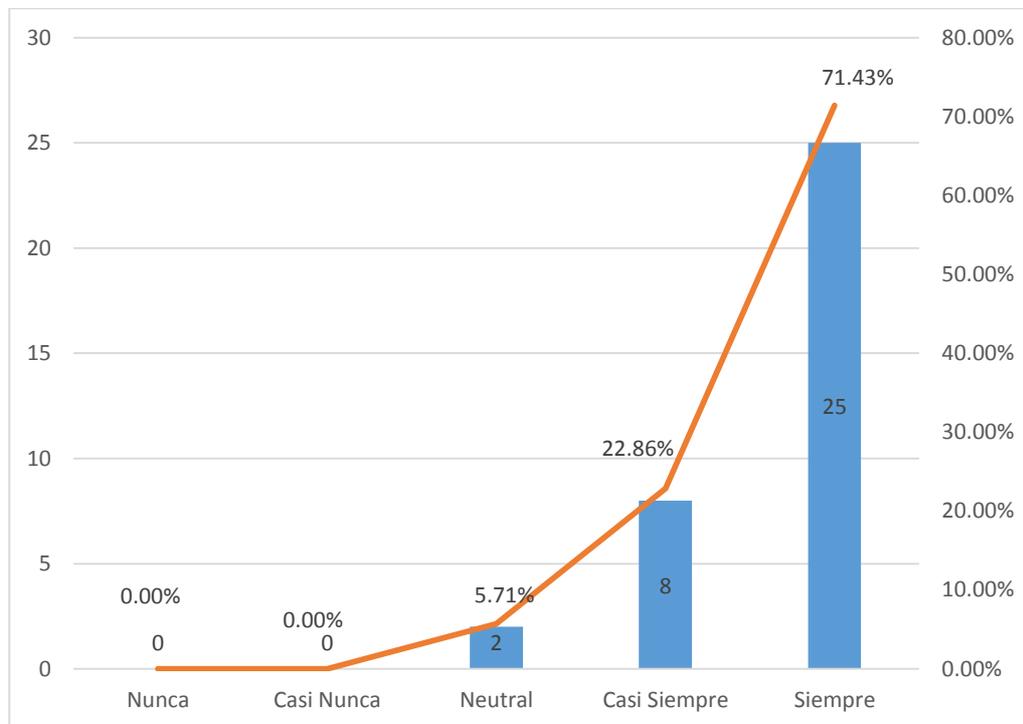
**Pregunta 9:** ¿De existir algún problema, el personal del proveedor del programa Qali Warma lo resuelve en forma inmediata?

Tabla 14

El personal resuelve algún problema inmediatamente

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	2	8	25	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	5.71%	22.86%	71.43%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



**Figura 13.** El personal resuelve algún problema inmediatamente

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo visto en la tabla 14 y la figura 13 se menciona que el 71.43 dicen que siempre, el 22.86% dicen que casi siempre y el 5.71% dicen en forma neutral que de existir algún problema, el personal del proveedor del programa Qali Warma lo resuelve en forma inmediata.

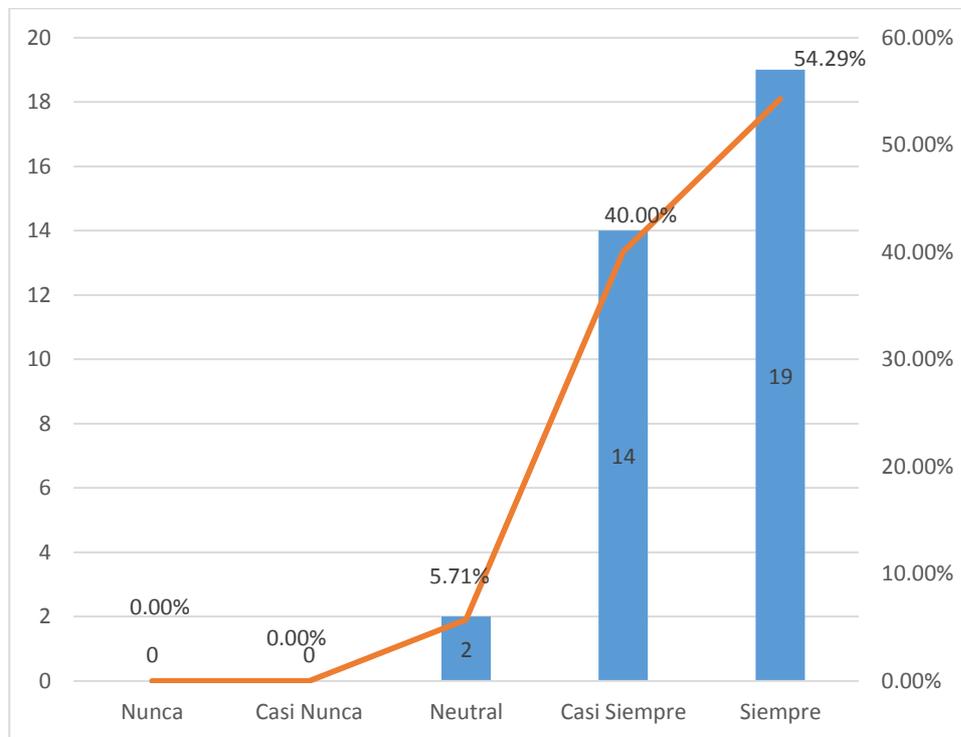
**Pregunta 10:** ¿El personal del proveedor del programa Qali Warma que atiende le inspira confianza?

Tabla 15

El personal le inspira confianza

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	2	14	19	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	5.71%	40.00%	54.29%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 14.* El personal le inspira confianza

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo observado en tabla 15 y figura 14, indica que un 54.29% dicen que siempre, un 40.00% dicen que casi siempre y un 5.71% responden en forma neutral el personal del proveedor del programa Qali Warma que atiende le inspira confianza.

**Pregunta 11:** ¿Usted solicitaría nuevamente el servicio del proveedor?

Tabla 16

Usted solicitaría nuevamente el servicio

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	7	23	5	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	20.00%	65.71%	14.29%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

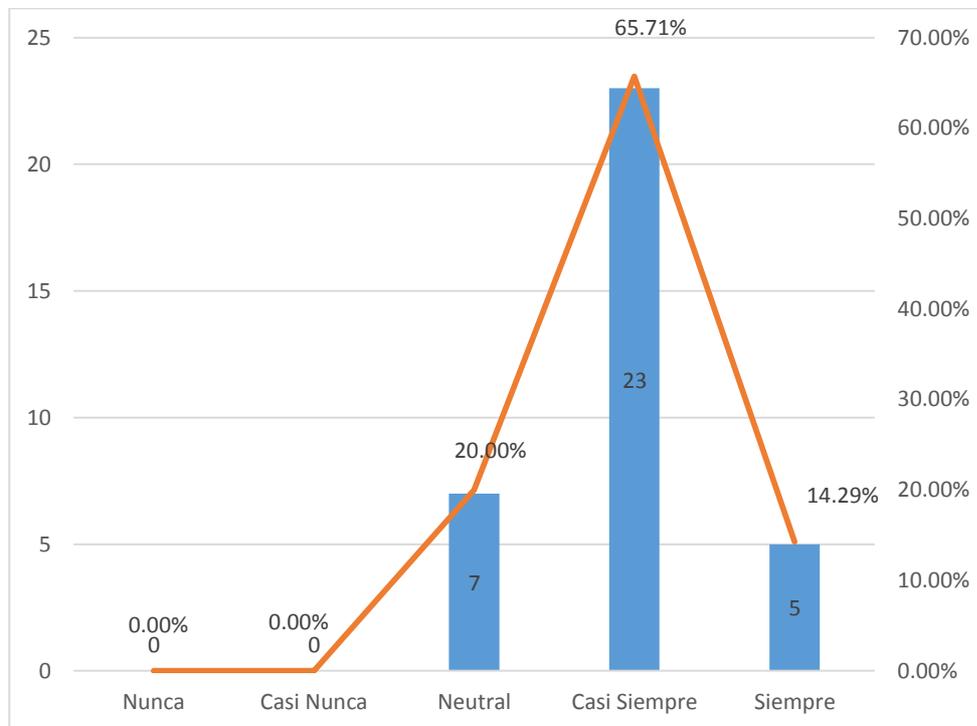


Figura 15. Usted solicitaría nuevamente el servicio

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De tabla 16 y figura 15 indica que un 65.71% señalan que casi siempre, un 20.00% señalan en forma neutral y un 14.29% señalan que siempre solicitaría nuevamente el servicio del proveedor.

**Pregunta 12:** ¿El servicio brindado por el proveedor del programa Qali Warma es cortés y amable?

Tabla 17

El servicio brindado es cortés y amable

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	1	23	11	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	2.86%	65.71%	31.43%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

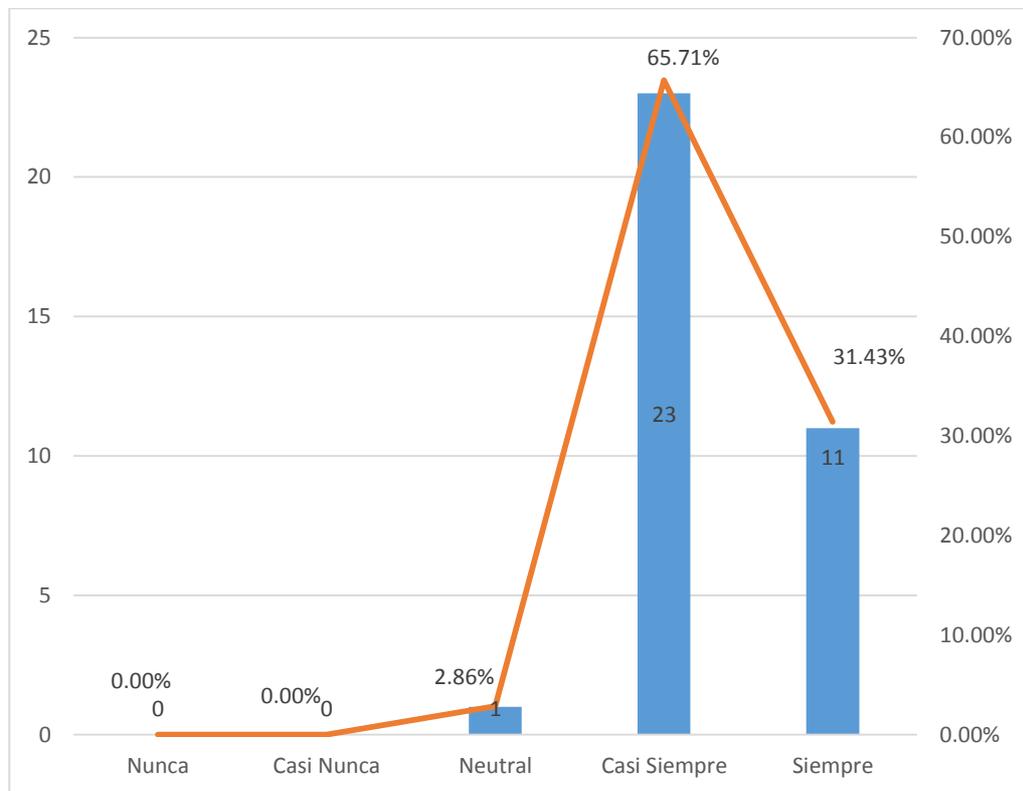


Figura 16. El servicio brindado es cortés y amable

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

Se aprecia la tabla 17 y figura 16 los mismos que indican que el 65.71 dicen que siempre, el 31.43% dicen que casi siempre y un 2.86% dicen en forma neutral que el servicio brindado por el proveedor del programa Qali Warma es cortés y amable.

**Pregunta 13:** ¿El personal del proveedor del programa Qali Warma tiene los conocimientos para responder sus consultas?

Tabla 18

El personal tiene los conocimientos para responder sus consultas

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	2	14	19	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	5.71%	40.00%	54.29%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

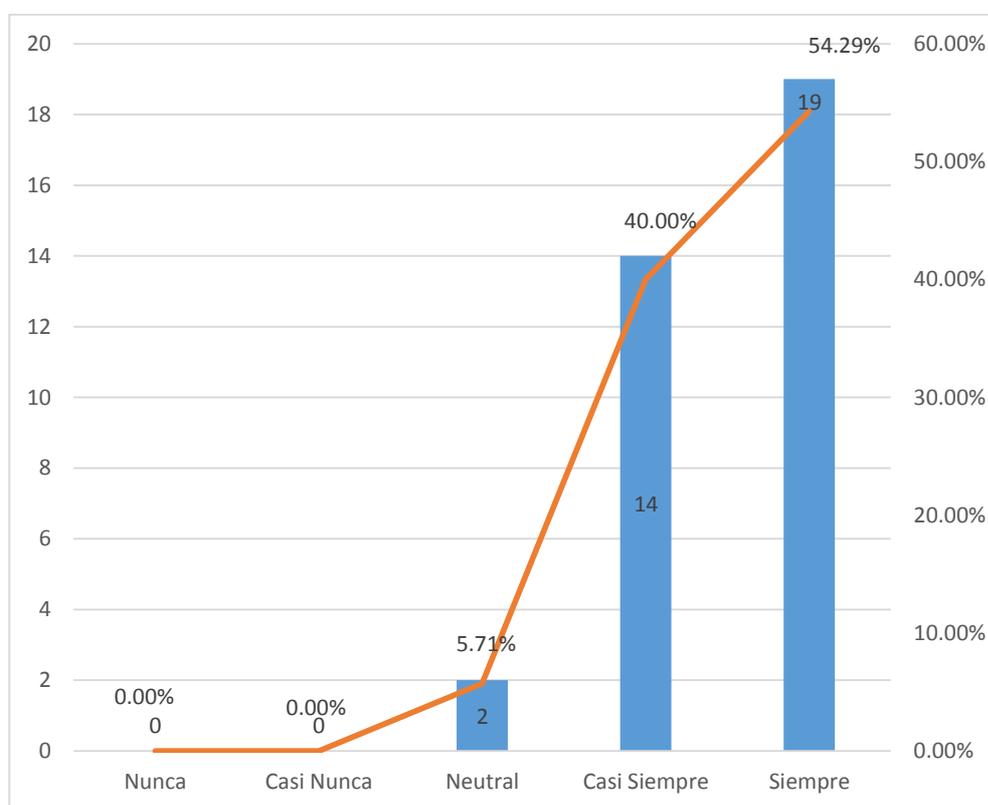


Figura 17. El personal tiene los conocimientos para responder sus consultas

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De tabla 18 y figura 17 observamos datos que el 54.29% mencionan que siempre, el 40.00% mencionan que casi siempre y el 5.71% mencionan en forma neutral que el personal del proveedor del programa Qali Warma tiene los conocimientos para responder sus consultas.

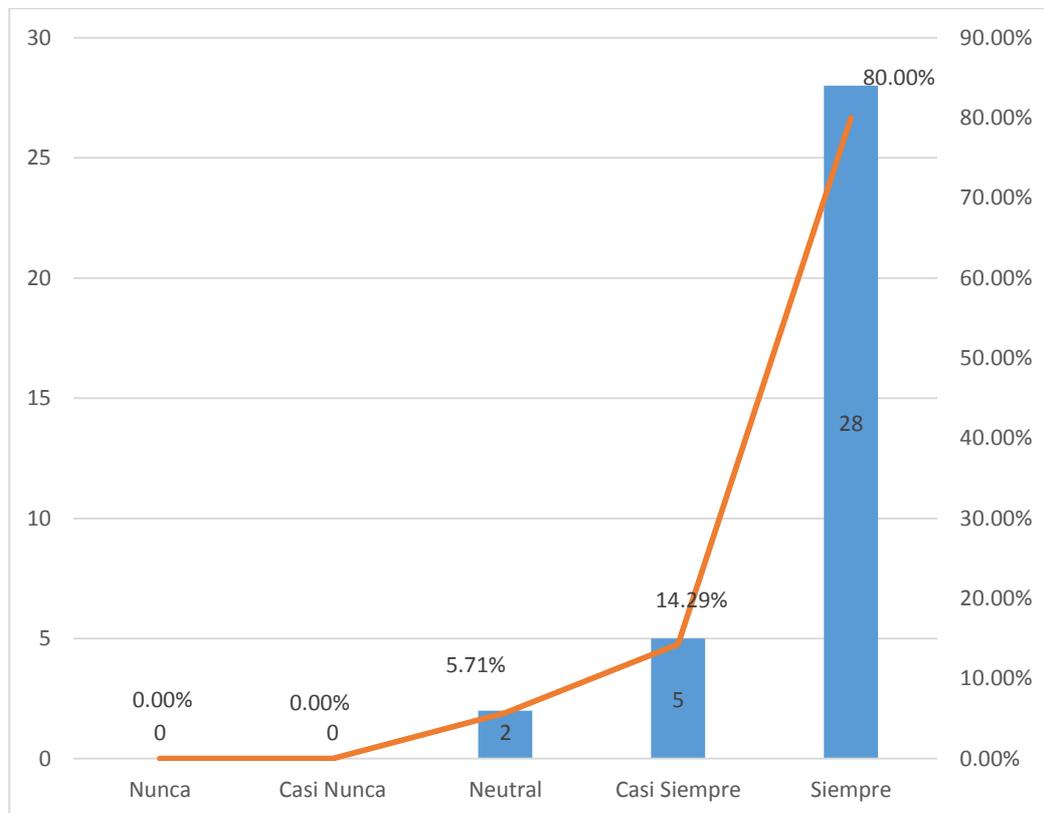
**Pregunta 14:** ¿El personal del proveedor del programa Qali Warma lo atiende en forma individualizada?

Tabla 19

El personal lo atiende en forma individualizada

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	2	5	28	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	5.71%	14.29%	80.00%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 18.* El personal lo atiende en forma individualizada

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo visto en la tabla 19 y la figura 18 se observa que el 80.00% dicen que siempre, el 14.29% dicen que casi siempre y el 5.71% dicen en forma neutral que el personal del proveedor del programa Qali Warma lo atiende en forma individualizada.

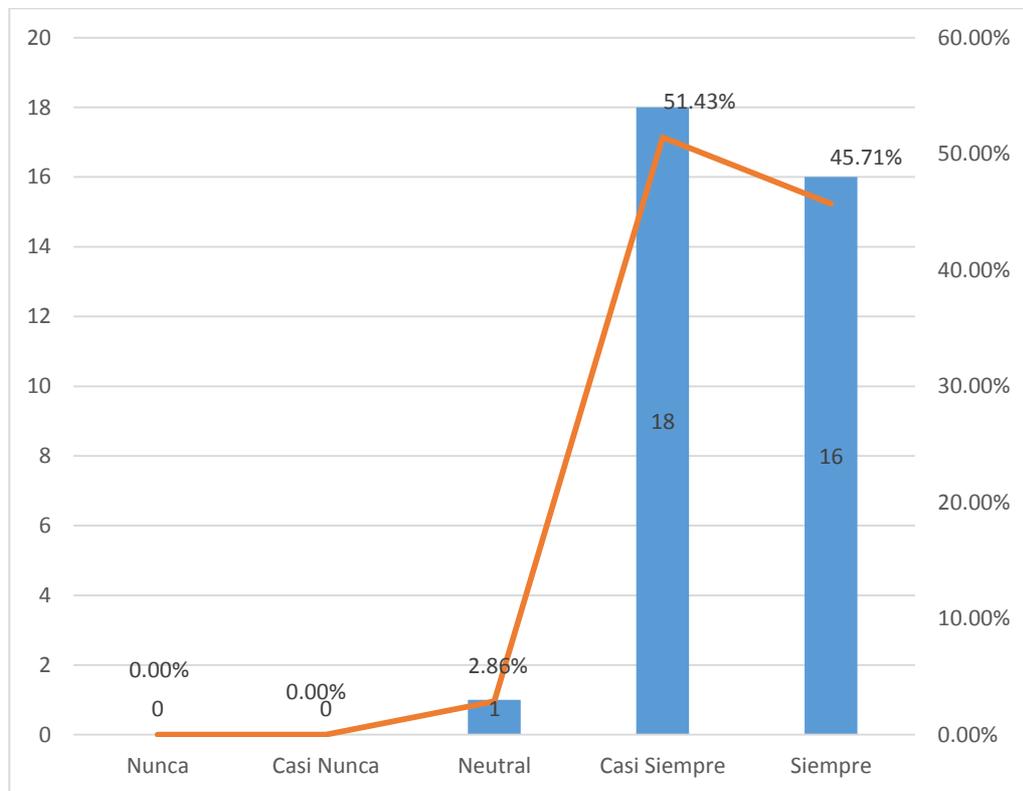
**Pregunta 15:** ¿El personal del proveedor del programa Qali Warma lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?

Tabla 20

El personal lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia.

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	1	18	16	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	2.86%	51.43%	45.71%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 19.* El personal lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia.

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo visto en la tabla 20 y la figura 19 se muestra que un 51.43% señalan que casi siempre, un 45.71% señalan que siempre y un 2.86% señalan en forma neutral que el personal del proveedor del programa Qali Warma lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia.

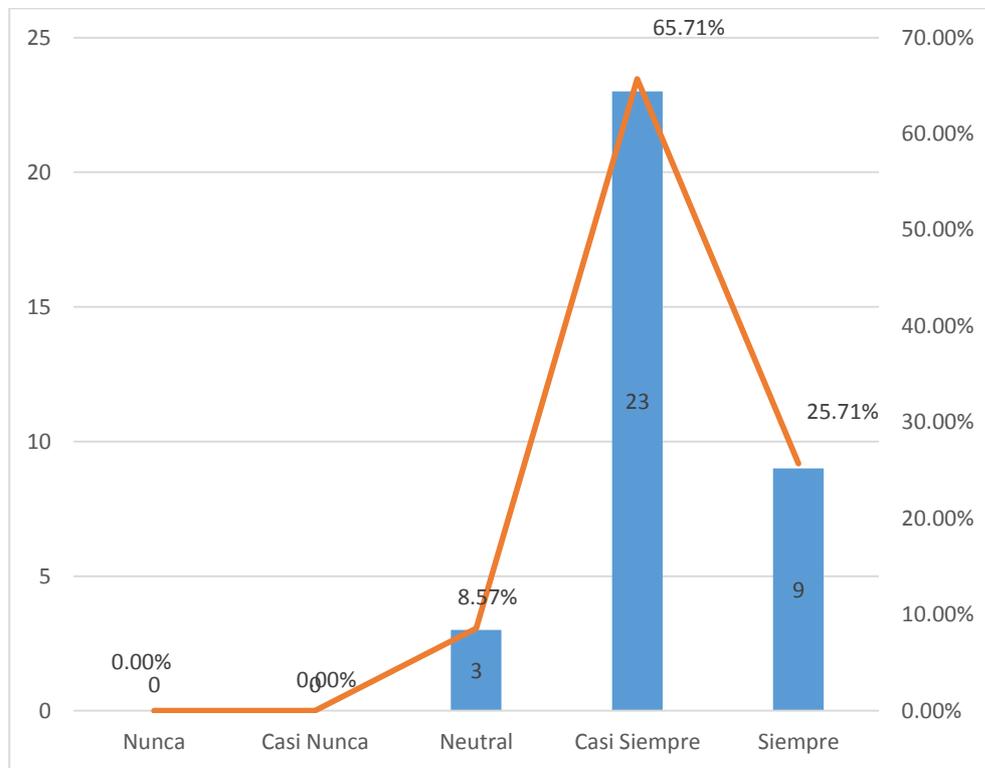
**Pregunta 16:** ¿El personal del proveedor del programa Qali Warma escucha sus necesidades en forma amable?

Tabla 21

El personal escucha sus necesidades en forma amable

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	3	23	9	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	8.57%	65.71%	25.71%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 20.* El personal escucha sus necesidades en forma amable

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo observado en la tabla 21 y la figura 20 se aprecia que el 65.71% dicen que casi siempre, el 25.71% dicen que siempre y el 8.57% dicen en forma neutral que el personal del proveedor del programa Qali Warma escucha sus necesidades en forma amable?

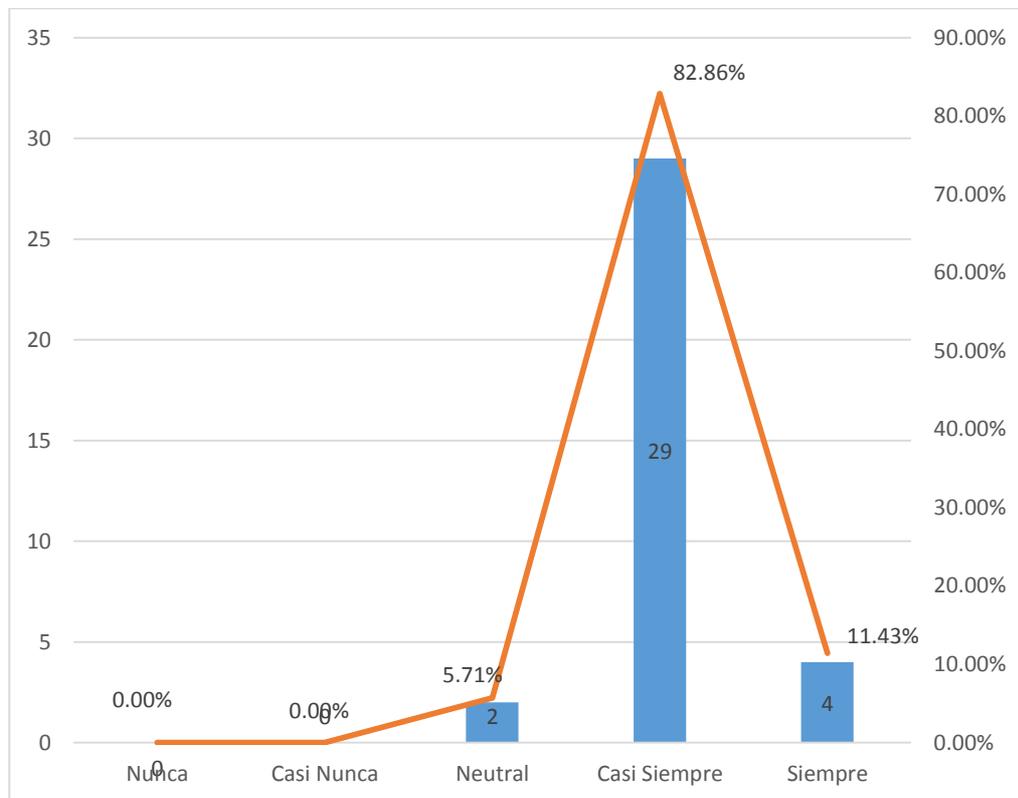
**Pregunta 17:** ¿El personal del proveedor del programa Qali Warma comprende sus necesidades o problemas?

Tabla 22

El personal comprende sus necesidades

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	2	29	4	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	5.71%	82.86%	11.43%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 21.* El personal comprende sus necesidades

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo visto en la tabla 22 y la figura 21 se muestra que el 82.86% señalan que casi siempre, el 11.43% señalan que siempre y el 5.71% señalan en forma neutral que el personal del proveedor del programa Qali Warma comprende sus necesidades o problemas.

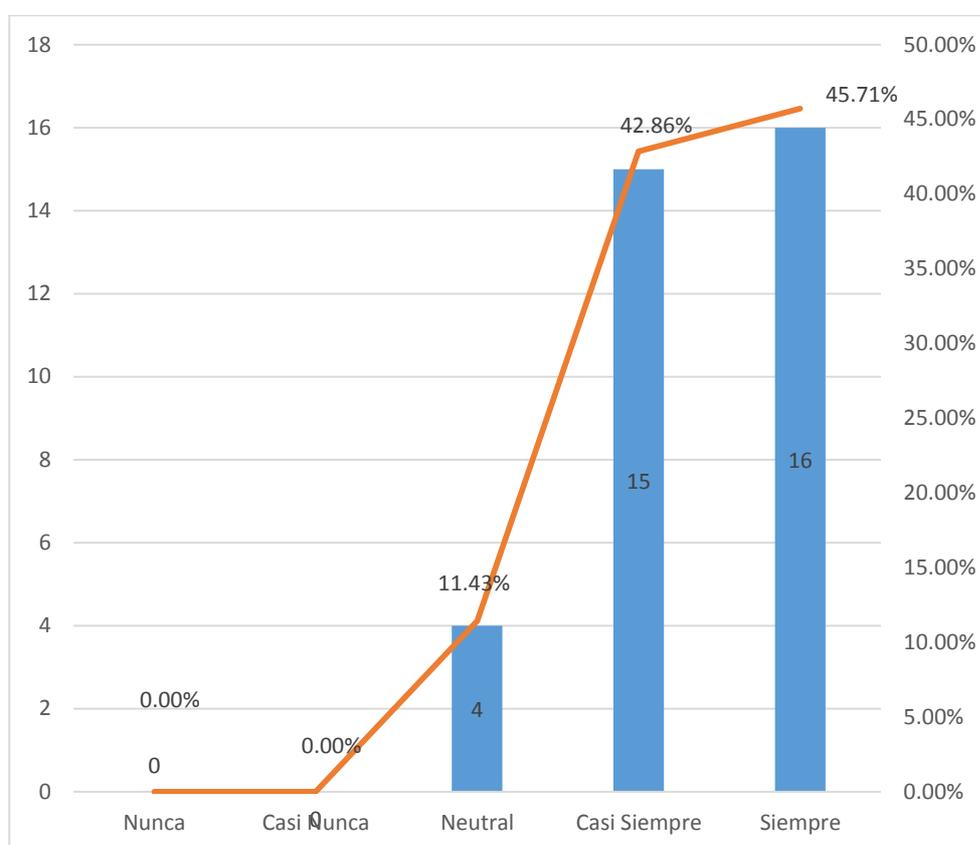
**Pregunta 18:** ¿El horario de atención del proveedor del programa Qali Warma permite que se le dé una buena atención?

Tabla 23

El horario de atención permite una buena atención

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	4	15	16	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	11.43%	42.86%	45.71%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



**Figura 22.** El horario de atención permite una buena atención

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo mostrado en la tabla 23 y la figura 22 se observa que el 45.71% dicen que siempre, el 42.86% dicen que casi siempre y el 11.43% dicen en forma neutral que el horario de atención del proveedor del programa Qali Warma permite que se le dé una buena atención.

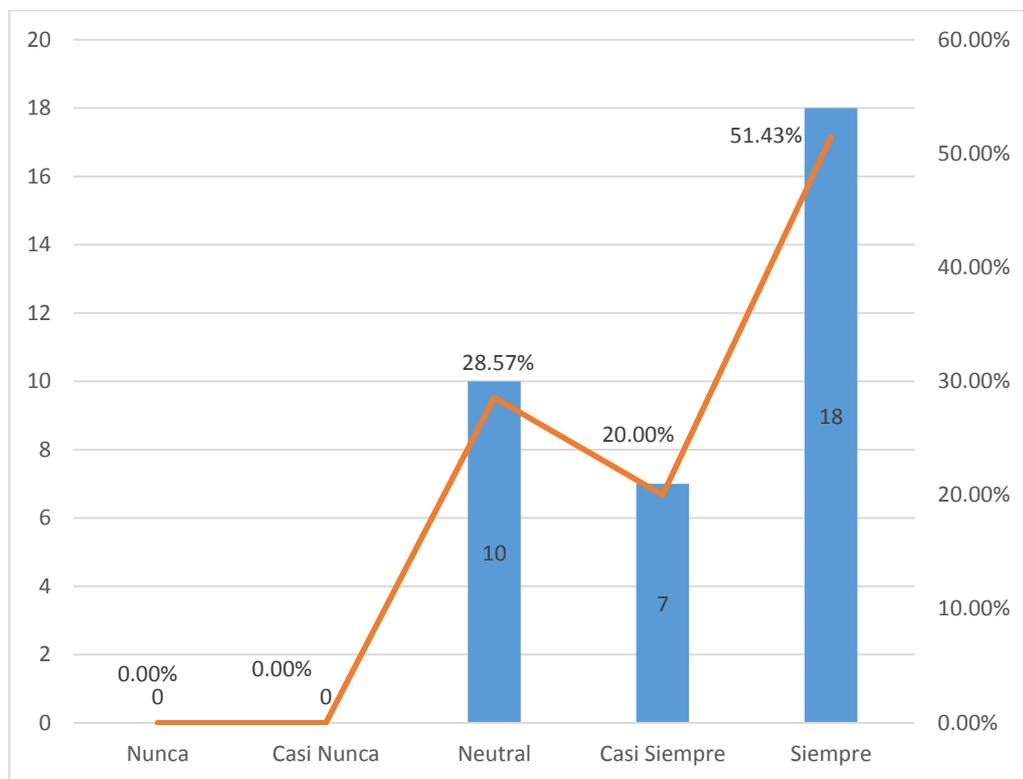
**Pregunta 19:** ¿Los equipos del proveedor del programa Qali Warma están en buen estado y son modernos?

Tabla 24

Los equipos del proveedor están en buen estado y son modernos

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	10	7	18	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	28.57%	20.00%	51.43%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 23.* Los equipos del proveedor están en buen estado y son modernos

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo visto en la tabla 24 y la figura 23 se señala que el 51.43% responde que siempre, el 28.57% responden en forma neutral y el 20.00% responden que casi siempre los equipos del proveedor del programa Qali Warma están en buen estado y son modernos.

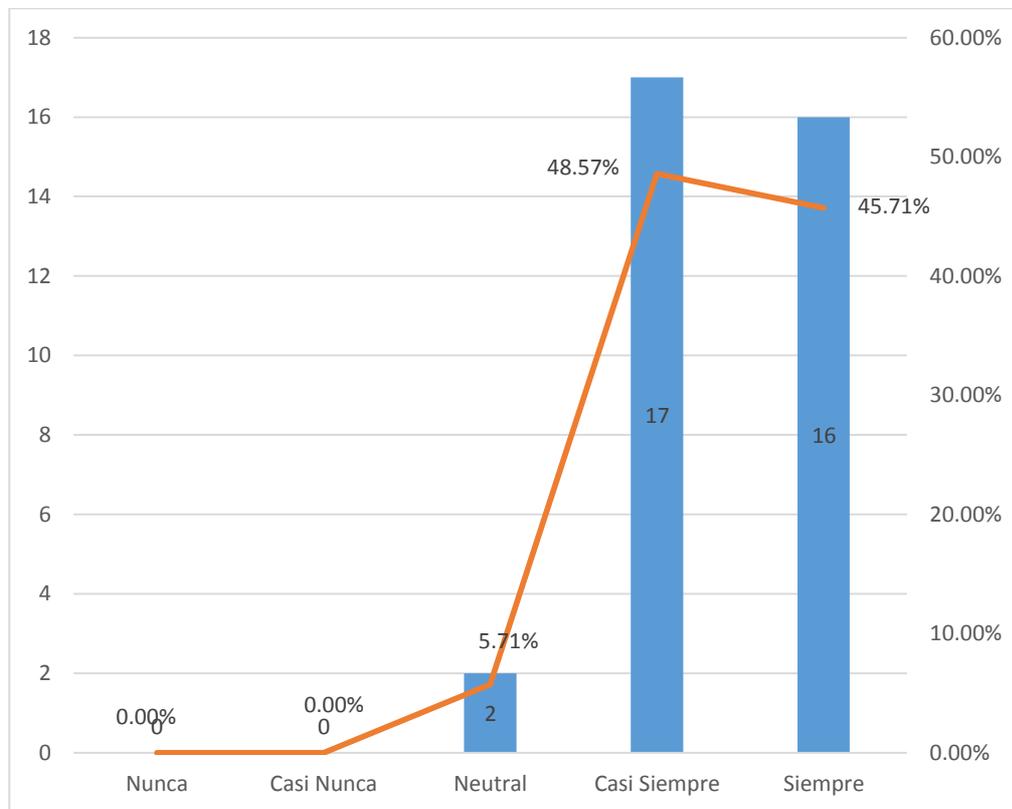
**Pregunta 20:** ¿Cuenta el proveedor del programa Qali Warma con espacios limpios y agradables para atenderlo?

Tabla 25

Los espacios son limpios y agradables para atenderlo

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	2	17	16	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	5.71%	48.57%	45.71%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



**Figura 24.** Los espacios son limpios y agradables para atenderlo

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo observado en la tabla 25 y la figura 24 se aprecia que el 48.57% señala que casi siempre, el 45.71% señala que siempre y el 5.71% señala en forma neutral que el proveedor del programa Qali Warma cuenta con espacios limpios y agradables para atenderlo.

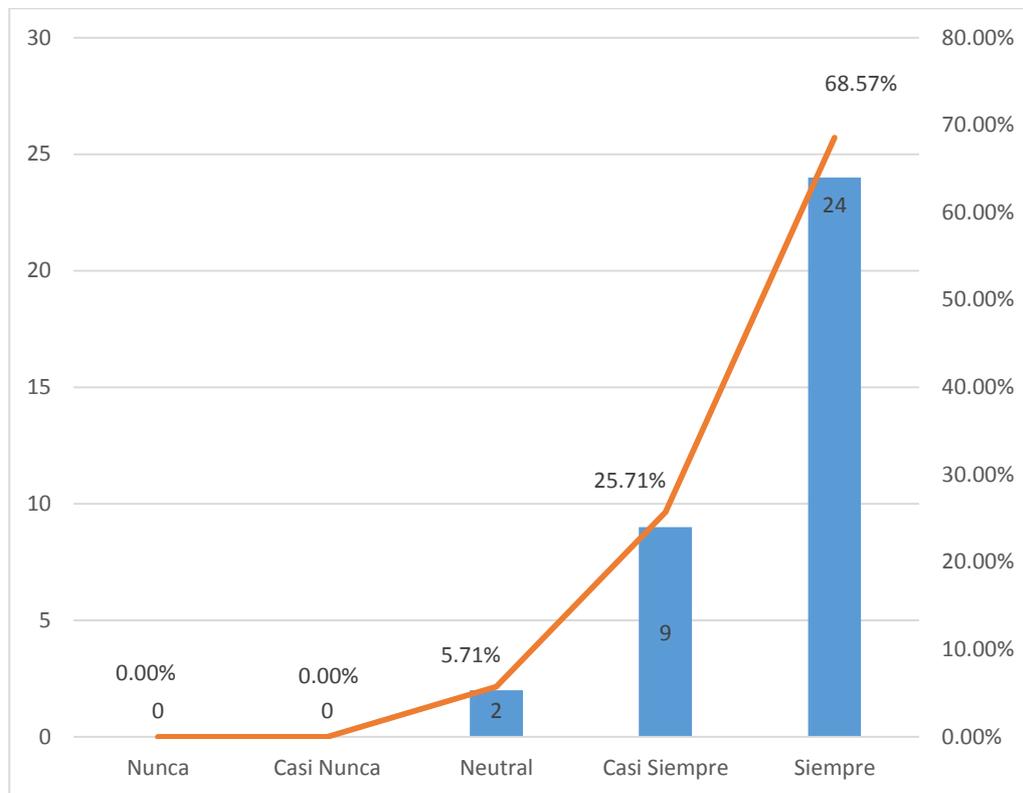
**Pregunta 21:** ¿El personal del proveedor del programa Qali Warma tiene una apariencia limpia y profesional?

Tabla 26

El personal tiene una apariencia limpia y profesional

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	2	9	24	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	5.71%	25.71%	68.57%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 25.* El personal tiene una apariencia limpia y profesional

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo mostrado en la tabla 26 y la figura 25 se puede decir que un 68.57% señala que siempre, un 25.71% señalan que casi siempre y un 5.71% señalan en forma neutral que el personal del proveedor del programa Qali Warma tiene una apariencia limpia y profesional.

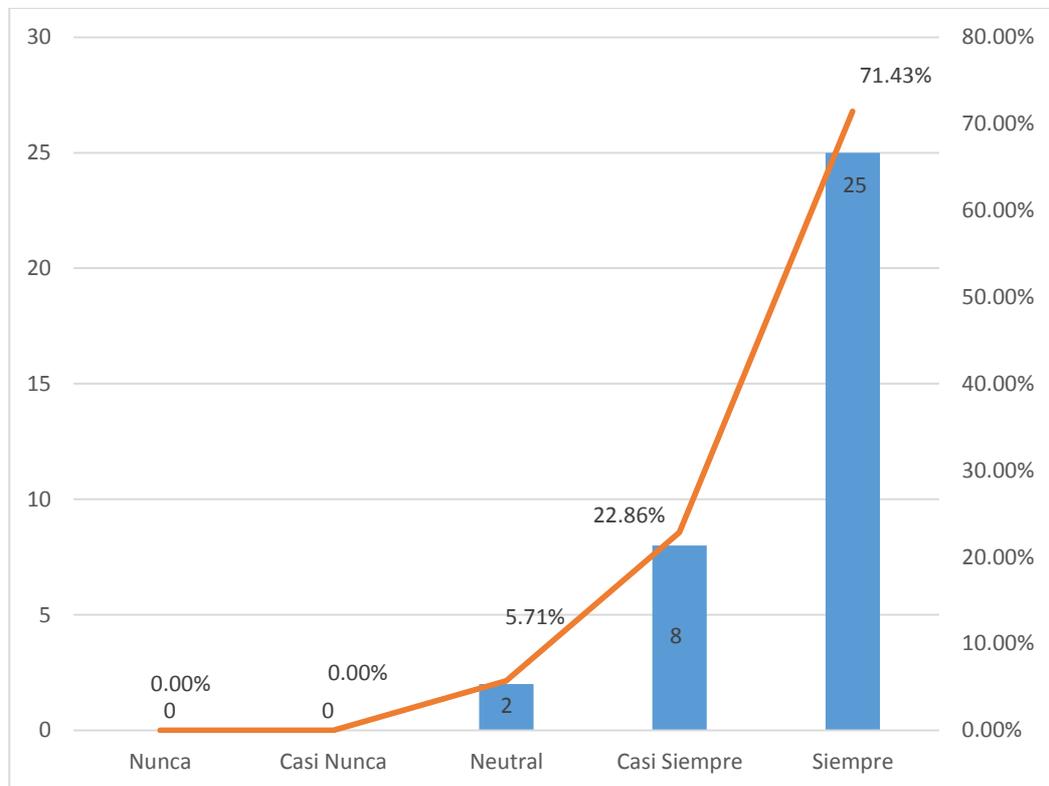
**Pregunta 22:** ¿Los elementos visuales que tiene el proveedor del programa Qali Warma muestra información visualmente agradable?

Tabla 27

Los elementos visuales muestran información agradable

Intervalo	Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre	Total
Cantidad	0	0	2	8	25	35
Porcentaje	0.00%	0.00%	5.71%	22.86%	71.43%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



**Figura 26.** Los elementos visuales muestran información agradable

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

De lo visto en la tabla 27 y la figura 26 se puede decir que un 71.43% mencionan que siempre, un 22.86% mencionan que casi siempre y un 5.71% mencionan en forma neutral que los elementos visuales que tiene el proveedor del programa Qali Warma muestra información visualmente agradable.

#### 4.1.4 Resultados generales de las dimensiones de la variable

##### Dimensión 1: Fiabilidad

Tabla 28

##### Fiabilidad

Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	0.00%	0.57%	7.43%	38.86%	53.14%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

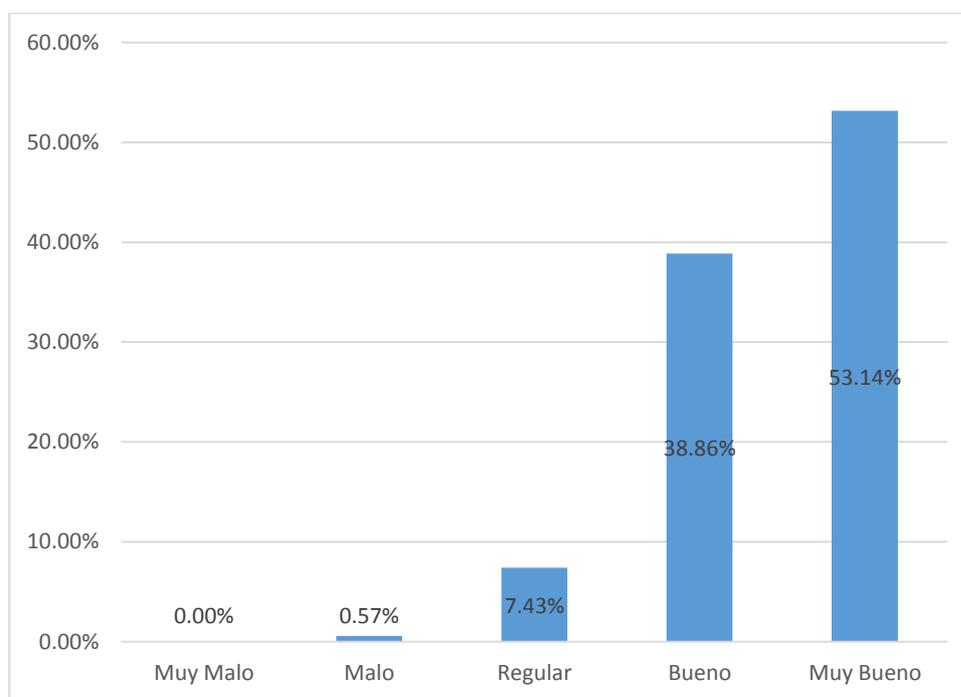


Figura 27. Fiabilidad

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

En la tabla 28 y figura 27 se aprecia la información desagregada de la dimensión fiabilidad, se observa que un 53.14% valoran esta dimensión de muy bueno, un 38.86% lo valoran de bueno y un 7.43% lo valoran de regular.

## Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

Tabla 29

### Capacidad de Respuesta

Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	0.00%	12.14%	10.71%	28.57%	48.57%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

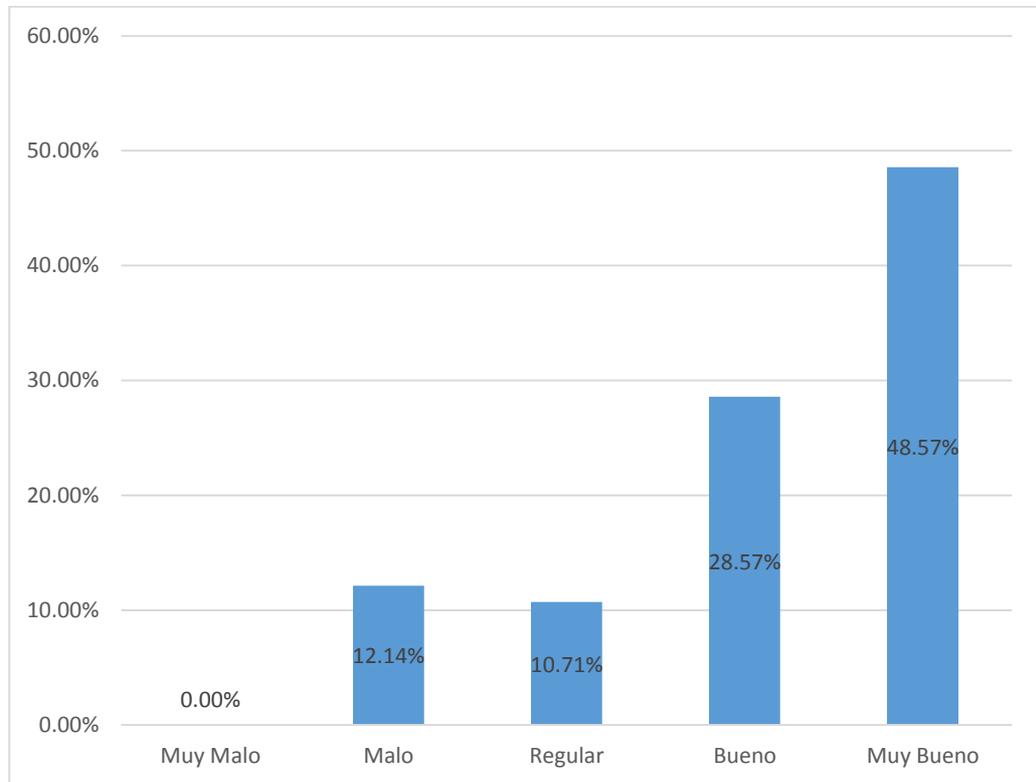


Figura 28. Capacidad de Respuesta

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

En la tabla 29 y figura 28 se aprecia la información desagregada de la dimensión capacidad de respuesta, se observa que un 48.57% valoran esta dimensión de muy bueno, un 28.57% lo valoran de bueno, un 10.71% lo valoran de regular y un 12.14% lo valoran de malo.

### Dimensión 3: Seguridad

Tabla 30

#### Seguridad

Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	0.00%	0.00%	8.57%	52.86%	38.57%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

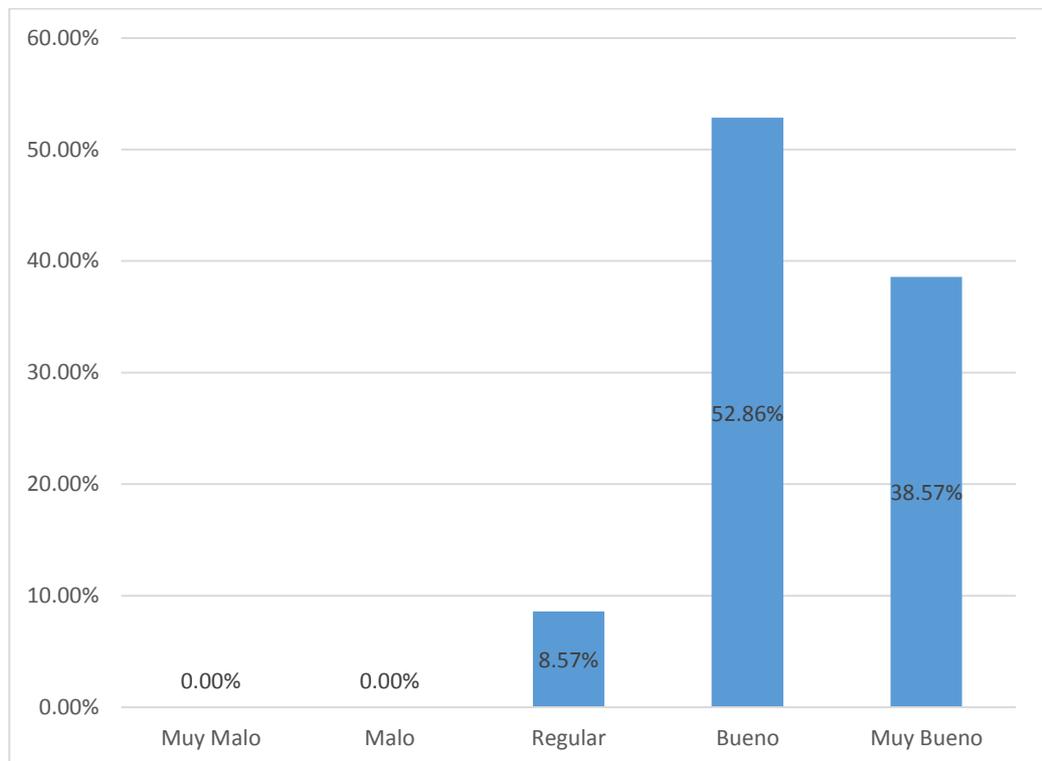


Figura 29. Seguridad

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

En la tabla 30 y figura 29 se aprecia la información desagregada de la dimensión seguridad, se observa que un 52.86% valoran esta dimensión de bueno, un 38.57% lo valoran de muy bueno y un 8.57% lo valoran de regular.

#### Dimensión 4: Empatía

Tabla 31

Empatía

Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	0.00%	0.00%	6.86%	51.43%	41.71%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

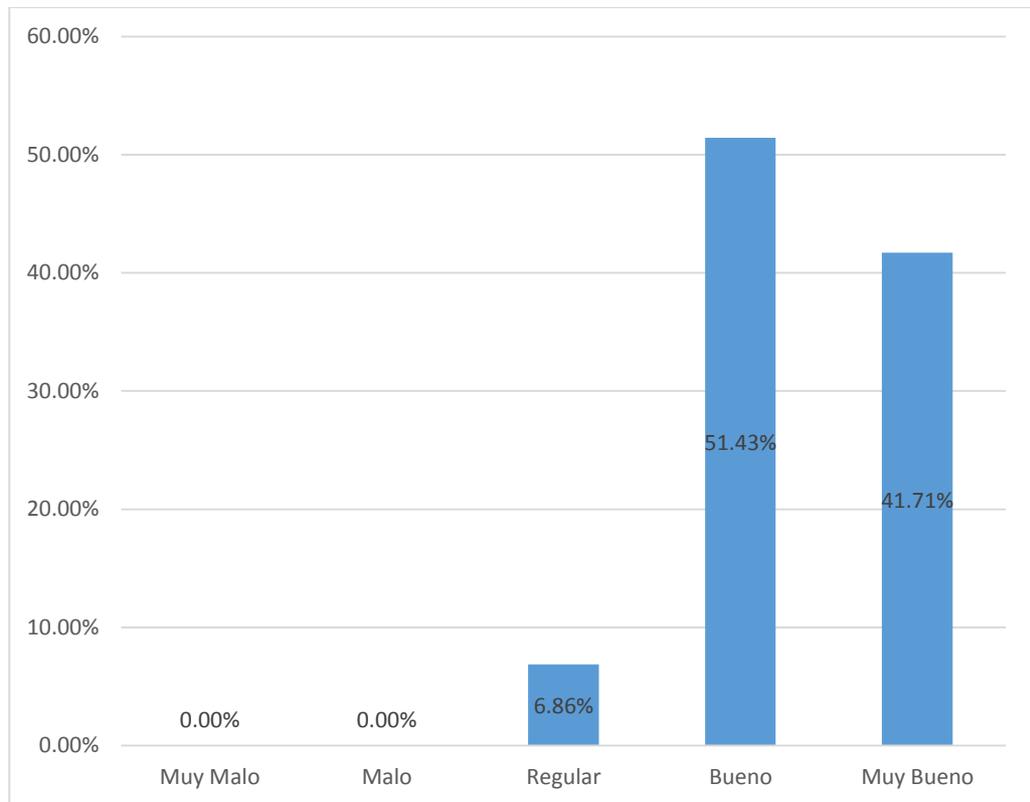


Figura 30. Empatía

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

En la tabla 31 y figura 30 se aprecia la información desagregada de la dimensión empatía, se observa que un 51.43% valoran esta dimensión de bueno, un 41.71% lo valoran de muy bueno y un 6.86% lo valoran de regular.

### Dimensión 5: Elementos Tangibles

Tabla 32

#### Elementos Tangibles

Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	0.00%	0.00%	11.43%	29.29%	59.29%	100%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

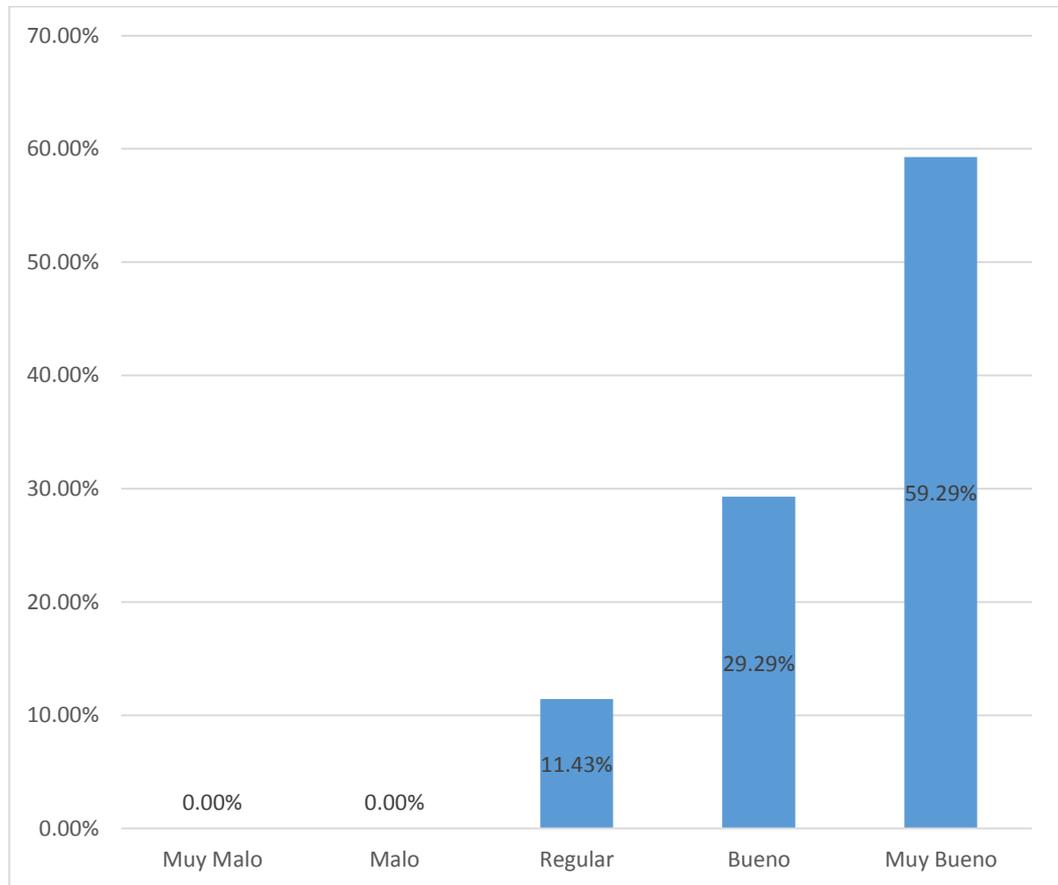


Figura 31. Elementos Tangibles

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

En la tabla 32 y figura 31 se aprecia la información desagregada de la dimensión elementos tangibles, se observa que un 59.29% valoran esta dimensión de muy bueno, un 29.29% lo valoran de bueno y un 11.43% lo valoran de regular.

#### 4.1.5 Resultado general de la variable

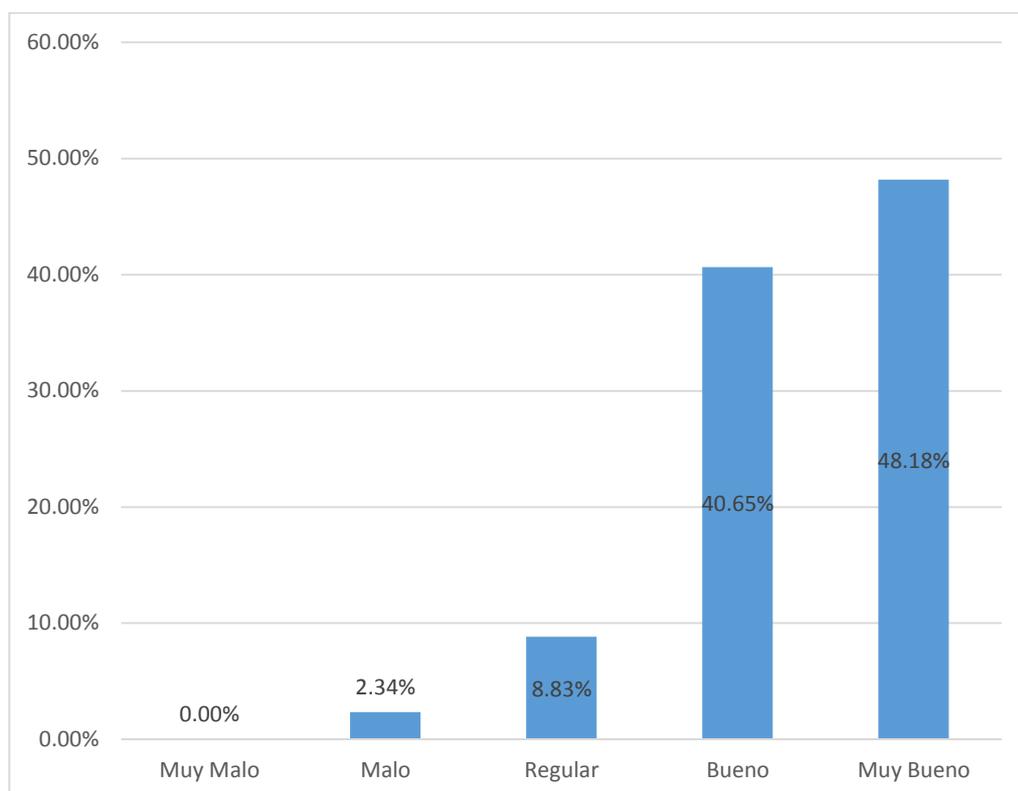
**Variable:** Calidad de Servicio

Tabla 33

Calidad de Servicio

Intervalo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Porcentaje	0.00%	2.34%	8.83%	40.65%	48.18%	100.00%

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.



*Figura 32.* Calidad del Servicio

Fuente: Elaboración propia, datos extraídos de Excel.

En la tabla 33 y figura 32 se aprecia la información desagregada de la variable calidad de servicio, se observa que un 48.18% valoran esta variable de muy bueno, un 40.65% lo valoran de bueno, un 8.83% lo valoran de regular y apenas un 2.34% lo valoran de malo.

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Fiabilidad, fue la primera dimensión trabajada en el trabajo denominado “Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel Primario – del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac – 2018”, obteniendo, con un 53.14%, el calificativo de muy bueno, sobresaliendo aspecto de que el proveedor del programa Qali Warma atiende de acuerdo al tiempo ofrecido, así como que el producto se entrega sin ninguna falla; así también lo demuestra Inca (2015), en su investigación denominada “*Modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio clínico en el hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015*” donde concluye que mediante la aplicación del modelo de gestión de calidad se obtendrá resultados de calidad en cuanto a su análisis debido a que se llevará a cabo un protocolo de procedimientos efectivos obteniendo resultados eficientes con el fin de precautelar la salud del paciente.

Capacidad de respuesta, fue la segunda dimensión trabajada en el trabajo denominado “Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel Primario – del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac – 2018”, obteniendo, con un 48.57%, el calificativo de muy bueno, sobresaliendo aspecto de que al existir algún problema el personal del proveedor del programa Qali Warma lo resuelve de forma inmediata, asimismo, de que del proveedor le indica cuándo se entregarán los productos; esto es importante pues debe detallarse estos aspectos en los procedimientos que tiene la organización. Como señaló Suárez (2015), en la tesis denominada “*El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*” donde señala en una de sus conclusiones que la capacidad de respuesta incide en los procedimientos de una institución.

Seguridad, fue la tercera dimensión trabajada en el trabajo denominado “Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel Primario – del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac – 2018”, obteniendo, con un 52.86%, el calificativo de bueno, sobresaliendo aspectos como el que el servicio brindado por el proveedor del programa Qali Warma es cortés y amable; a su vez que el cliente solicitaría nuevamente el servicio brindado por el proveedor. Cabe resaltar que aspectos como la cortesía y amabilidad deben ser valores que se practican en la organización y que se necesita una compromiso de cada uno de los miembros de la

empresa, como lo señala Césen (2017) en su tesis *“La calidad de servicio en el departamento de agua potable y alcantarillado del Gobierno Municipal del Cantón Morona”* donde concluye que la cultura de valores en el área de atención al cliente conlleva el compromiso diario de todos y cada uno de los servidores públicos, así como también de los jefes inmediatos, es decir es un proceso de tiempo, firmeza y perseverancia, para adaptarse los nuevos cambios. Cabe manifestar que el cambio dependerá de la voluntad de los involucrados, considerando que, para el éxito temprano de la implementación de la cultura de calidad y servicio, serán las áreas de atención al cliente quienes impulsen e induzcan al cambio de actitudes y comportamientos.

Empatía, fue la cuarta dimensión trabajada en el trabajo denominado “Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel Primario – del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac – 2018”, obteniendo, con un 51.43%, el calificativo de bueno, sobresaliendo aspectos como el personal del proveedor del programa Qali Warma comprende los problemas o necesidades del cliente o de que escucha las necesidades amablemente. Es fundamental aplicar la frase de “ponerse en el zapato del otro” pues se genera una gran satisfacción en el cliente; al respecto Farfán (2015) en su tesis *“La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción del cliente caso: Museo San Francisco de Lima”* concluye que los visitantes del museo sienten satisfacción cuando sus expectativas han sido cubiertas y superadas, mientras que los trabajadores ofrecen un servicio de calidad cuando el servicio es gestionado adecuadamente. La satisfacción de los trabajadores mediante una gestión de servicio permite un servicio de calidad que se ve reflejado en el cumplimiento de las expectativas de los visitantes y por ende clientes satisfechos.

Elementos tangibles, fue la quinta dimensión trabajada en el trabajo denominado “Calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel Primario – del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac – 2018”, obteniendo, con un 59.29%, el calificativo de muy bueno, sobresaliendo aspectos como el que su publicidad muestra información visualmente agradable o que el personal tiene una apariencia limpia y profesional, esto resulta primordial pues para generar una satisfacción en los clientes, como lo señala Atao (2015), en su tesis *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015”* donde concluye que los elementos intangibles incide en la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social.

## CONCLUSIONES

1. El objetivo general del presente trabajo de investigación es: Establecer la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac – 2018. La variable calidad de servicio es calificada por la mayoría (48.18%) de los encuestados como muy bueno, mostrando con este resultado el cumplimiento del objetivo general establecido en el presente trabajo.
2. El primer objetivo específico del presente trabajo es: Identificar la fiabilidad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018. La dimensión fiabilidad es calificada por la mayoría (53.14%) de los encuestados como muy bueno, mencionando que son atendidos en el tiempo ofrecido, de acuerdo a lo solicitado y que los productos se le entregan sin fallas.
3. El segundo objetivo específico del presente trabajo es: Identificar la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018. La dimensión capacidad de respuesta es calificada por la mayoría (48.57%) de los encuestados como muy bueno, mencionando que se le indica cuando se le entregará los productos y que de existir algún problema el proveedor del programa Qali Warma lo resuelve en forma inmediata.
4. El tercer objetivo específico del presente trabajo es: Identificar la seguridad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018. La dimensión seguridad es calificada por la mayoría (52.86%) de los encuestados como bueno, mencionando que el servicio brindado es cortés y amable y que solicitarían nuevamente el servicio del proveedor.
5. El cuarto objetivo específico del presente trabajo es: Identificar la empatía de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018. La dimensión empatía es calificada por la mayoría (51.43%) de los encuestados como bueno, mencionando que el personal del proveedor del programa Qali Warma comprende las necesidades, escucha sus necesidades y que los atiende con amabilidad, respeto y paciencia.

6. El quinto objetivo específico del presente trabajo es: Identificar los elementos tangibles de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018. La dimensión elementos tangibles es calificada por la mayoría (59.29%) de los encuestados como muy bueno, mencionando que el personal del proveedor del programa Qali Warma tiene una apariencia limpia y profesional, asimismo, los espacios donde se les atiende son limpios y agradables.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se realizarán de acuerdo a cada objetivo evaluado en la calidad de servicio que se brinda en el programa Qali Warma en el Colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel primario, conforme se muestra a continuación:

1. El primer objetivo específico del presente trabajo es: Identificar la fiabilidad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018. En este objetivo lo que se recomienda es que el personal debe ser instruido en cada uno de los pasos en la atención del cliente, de tal manera que pueda brindar la información adecuada, no generando malestar en el cliente.
2. El segundo objetivo específico del presente trabajo es: Identificar la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018. En este objetivo lo que se recomienda es que se debe mejorar los plazos de entrega del producto ya que no son muy cortos; para lo cual se debe hacer un estudio de los procesos ejecutados y hacer una reingeniería de cada proceso eliminando los cuellos de botella.
3. El tercer objetivo específico del presente trabajo es: Identificar la seguridad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018. En este objetivo lo que se recomienda es que se debe realizar una capacitación al personal respecto a cómo se debe hacer una buena atención a los clientes de tal manera que se pueda mejorar la confianza que inspiran los trabajadores del proveedor del programa Qali Warma.
4. El cuarto objetivo específico del presente trabajo es: Identificar la empatía de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018. En este objetivo lo que se recomienda es que se puede hacer un estudio para poder determinar un horario de atención que pueda mejorar aún más la atención que se brinda al cliente.

5. El quinto objetivo específico del presente trabajo es: Identificar los elementos tangibles de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018. En este objetivo lo que se recomienda es que se debe realizar un plan de inversiones con la finalidad de renovar o mejorar los equipos que se usan.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Atao, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015*. Tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Avila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación, Edición electrónica*. Editado por eumed.net. Chihuahua: México.
- Carman, J. (1990). "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions". *Journal of Retailing*, Volumen 66. Págs. 33-55
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* (1 ed.). Lima: San Marcos.
- Carro, R. & González, D., *Administración de la Calidad Total*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf).
- Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional Servqual*. Chile: Universidad del Bio Bio.
- Centro de Estudios de Opinión. *Una herramienta para evaluar el servicio: El servqual*. Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades. Universidad de Antioquia. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj99aO6k5jRAhWC2SYKHQDMC18QFggYMAA&url=https%3A%2F%2Faprendeenlinea.udea.edu.co%2Frevistas%2Findex.php%2Fceo%2Farticle%2Fdownload%2F1613%2F1266&usg=AFQjCNEx5x1cgGsx2w-4MtP9xbzdckEIQ&sig2=idQUpGLjh8GxndtPOU4ABA&bvm=bv.142059868,d.eWE>.
- Cesén, A. (2017). *La calidad del servicio en el departamento de agua potable y alcantarillado del gobierno municipal del Cantón Morona*. Tesis para optar el título

de Ingeniería en Gestión Gerencial. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador.

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

Duque, E. y Chaparro, C. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Criterio Libre, vol. 10, núm. 16, pp. 64.

Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Lima: Proyecto de mejoramiento de los servicios de justicia.

Farfán, C. (2015). *La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción del cliente caso: Museo San Francisco de Lima*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Turismo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios* (1° edición). Venezuela: Fondo Editorial Universidad Rafael Urdaneta.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° edición). México: Edit. Mc Graw Hill.

Inca, A. (2015). *Modelo de gestión de calidad en el servicio de laboratorio clínico en el hospital básico privado de Durán de la ciudad de Ambato en el año 2015*. Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de los Servicios de Salud. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador.

Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice Hall.

Liza, C. & Siancas, C. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016*. Tesis para optar el grado de Magister en Administración de Empresas. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pescetto*. Tesis para optar el

título profesional de Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Suárez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*. Tesis para optar el grado de Magister en Administración. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Tari, J. (2000). *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Publicaciones Universidad de Alicante. Edición Electrónica Espagrafic. Recuperado de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Vargas, M., & Aldana de la Vega, L. (2008). *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas*. Bogotá: Ecoe.

#### **Web Grafía**

Programa Mundial de Alimentos (2015), <https://es.wfp.org/hambre/datos-del-hambre>

Qali Warma - <https://www.qaliwarma.gob.pe>

Colegio Juan Espinoza Medrano, <http://www.jem.edu.pe>.

# ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de Consistencia de la Investigación

### CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA EN EL COLEGIO JUAN ESPINOZA MEDRANO – NIVEL PRIMARIO - DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, PROVINCIA ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC – 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuáles son los elementos tangibles de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018?</p> <p>¿Cuál es la fiabilidad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018?</p> <p>¿Cuál es la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018?</p> <p>¿Cuál es la seguridad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018?</p> <p>¿Cuál es la empatía de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas,</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Establecer la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Identificar los elementos tangibles de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.</p> <p>Identificar la fiabilidad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.</p> <p>Identificar la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.</p> <p>Identificar la seguridad de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.</p> <p>Identificar la empatía de la calidad de servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano - nivel primario - del distrito de Andahuaylas,</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> No corresponde.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> No corresponde.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>DIMENSIONES</b> Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>

provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018?	provincia Andahuaylas, Región Apurímac - 2018.		
<b>MÉTODO Y DISEÑO</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
<b>TIPO</b> Investigación no experimental  <b>DISEÑO</b> Transversal  <b>NIVEL</b> Descriptivo	<b>POBLACIÓN</b> 35 Trabajadores y docentes de los colegios de nivel primaria  <b>MUESTRA</b> 35 Trabajadores y docentes de los colegios de nivel primaria.	<b>TÉCNICAS:</b> Documental, Encuesta.  <b>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</b> Programa SPSS, Excel.	<b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario. Ficha de recojo de datos Ficha de observación

## Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variable

### CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA EN EL COLEGIO JUAN ESPINOZA MEDRANO – NIVEL PRIMARIO - DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, PROVINCIA ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC – 2018.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Calidad de servicio.</b>	La calidad de servicio se define como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que han obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenían (Zeithaml, Parasumarn & Berry, 1988)	La calidad de servicio permitirá saber la satisfacción que tiene el personal docente y administrativo del Colegio Juan Espinoza Medrano de nivel primario en el distrito de Andahuaylas.	• <b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal correctamente uniformado</li> <li>• Equipamiento</li> <li>• Limpieza y orden de las instalaciones</li> </ul>
			• <b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de la atención de urgencias</li> <li>• Respeto al orden de llegada</li> <li>• Equipos modernos</li> <li>• Cumplimiento del servicio</li> </ul>
			• <b>Capacidad de Respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Tiempo de duración del servicio</li> </ul>
			• <b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información brindada completa, oportuna y entendida por el cliente</li> <li>• Solución al problema del cliente</li> <li>• Generación de confianza</li> </ul>
			• <b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para entender al cliente</li> <li>• Amabilidad en el trato al cliente</li> <li>• Paciencia y Comprensión</li> </ul>

### Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA QALI WARMA EN EL COLEGIO JUAN ESPINOZA MEDRANO – NIVEL PRIMARIO - DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, PROVINCIA ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC – 2018.**

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE 1</b>  CALIDAD DE SERVICIO	<b>DIMENSIÓN 1</b>  ELEMENTOS TANGIBLES	1.1. Personal correctamente uniformado 1.2. Equipamiento 1.3. Limpieza y orden de las instalaciones
	<b>DIMENSIÓN 2</b>  FIABILIDAD	2.1. Oportunidad de atención de las urgencias 2.2. Respeto al orden de llegada 2.3. Equipos modernos 2.4. Cumplimiento del servicio
	<b>DIMENSIÓN 3</b>  CAPACIDAD DE RESPUESTA	1.1 Amabilidad 1.2 Cortesía 1.3 Tiempo de duración del servicio
	<b>DIMENSIÓN 4</b>  SEGURIDAD	1.1 Información brindada completa, oportuna y entendida por el cliente 1.2 Solución al problema del cliente 1.3 Generación de confianza
	<b>DIMENSIÓN 5</b>  EMPATÍA	1.1 Capacidad para entender al cliente. 1.2 Amabilidad en el trato al cliente 1.3 Paciencia y comprensión

## Anexo 04: Encuesta

Estimado Sr. (a) la presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad conocer la calidad del servicio del programa Qali Warma en el colegio Juan Espinoza Medrano – nivel primario - del distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac – 2018. La encuesta es totalmente confidencial y anónima.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con un X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilizando la siguiente escala:

Nunca	Casi Nunca	Neutral	Casi Siempre	Siempre
A	B	C	D	E

EDAD

SEXO  MASCULINO

FEMENINO

N°	ITEMS	ESCALA				
		A	B	C	D	E
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>						
1	¿El personal del proveedor del programa Qali Warma explica de manera clara los pasos para la atención?					
2	¿El personal del proveedor del programa Qali Warma muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención?					
3	¿ El proveedor del programa Qali Warma lo atiende de acuerdo a lo solicitado?					
4	¿El proveedor del programa Qali Warma lo atiende de acuerdo al tiempo ofrecido?					
5	¿El producto se le entrega sin ninguna falla?					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		A	B	C	D	E
6	¿El proveedor del programa Qali Warma le indica cuando se le entregará los productos?					
7	¿El tiempo de entrega del producto es corto?					
8	¿El personal del proveedor del programa Qali Warma se muestra dispuesto a ayudarlo?					
9	¿De existir algún problema, el personal del proveedor del programa Qali Warma lo resuelve en forma inmediata?					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>		A	B	C	D	E
10	¿El personal del proveedor del programa Qali Warma que atiende le inspira confianza?					
11	¿Usted solicitaría nuevamente el servicio del proveedor?					
12	¿El servicio brindado por el proveedor del programa Qali Warma es cortés y amable?					
13	¿El personal del proveedor del programa Qali Warma tiene los conocimientos para responder sus consultas?					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>		A	B	C	D	E
14	¿El personal del proveedor del programa Qali Warma lo atiende en forma individualizada?					
15	¿El personal del proveedor del programa Qali Warma lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?					

16	¿El personal del proveedor del programa Qali Warma escucha sus necesidades en forma amable?					
17	¿El personal del proveedor del programa Qali Warma comprende sus necesidades o problemas?					
18	¿El horario de atención del proveedor del programa Qali Warma permite que se le dé una buena atención?					
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
19	¿Los equipos del proveedor del programa Qali Warma están en buen estado y son modernos?					
20	¿Cuenta el proveedor del programa Qali Warma con espacios limpios y agradables para atenderlo?					
21	¿El personal del proveedor del programa Qali Warma tiene una apariencia limpia y profesional?					
22	¿Los elementos visuales que tiene el proveedor del programa Qali Warma muestra información visualmente agradables?					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 05: Formato de Validación de Juicio de Experto

## Anexo 06: Fotos



Aplicación de Encuesta en el Colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel primaria



Aplicación de Encuesta en el Colegio Juan Espinoza Medrano – Nivel primaria