



# UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

---

## ESCUELA DE POSTGRADO

### CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS, 2021

Tesis para optar el grado de Maestro  
en Políticas Sociales

Mención: Gerencia de Proyectos y Programas Sociales

**RAFO ALEJANDRO VACA PISCOCHE**

Asesora: **Dra. LAURA ROSA NIVIN VARGAS**

Huaraz – Ancash - Perú

2024

Nº. Registro: **T0962**





UNIVERSIDAD NACIONAL  
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por el:

Bachiller : **VACA PISCOCHE RAFO ALEJANDRO**

Título : **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE BENEFICAIARIOS DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ALIMENTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS, 2021"**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

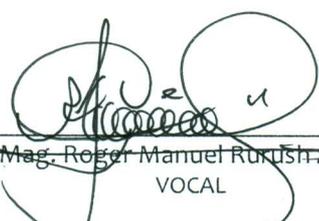
Aprobado, con el calificativo de Buena (15)

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **POLITICAS SOCIALES** con Mención en **GERENCIA DE PROYECTOS Y PROGRAMAS SOCIALES**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 18 de octubre del 2022

  
Dr. Edga Brito Gonzales  
PRESIDENTE

  
Dr. John Joseph Tarazona Jimenez  
SECRETARIO

  
Mag. Roger Manuel Rukishi Asencio  
VOCAL

  
Dra. Laura Rosa Nivin Vargas  
Asesora

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM  
**ANEXO 1**  
**INFORME DE SIMILITUD.**

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Calidad de atención y nivel de satisfacción de beneficiarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2021

Presentado por: VACA PISCOCHE RAFO ALEJANDRO

con DNI N°: 45983324

para optar el Grado de Maestro en:

Políticas Sociales con mención en Gerencia de Proyectos y Programas Sociales

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : 15% de similitud.

**Evaluación y acciones del reporte de similitud para trabajos de investigación, tesis posgrado, textos, libros, revistas, artículos científicos, material de enseñanza y otros (Art. 11, inc 2 y 3)**

Porcentaje	Evaluación y acciones	Marque Con una X
Del 1 al 20%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	X
Del 21 al 30%	Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación.	
Mayores al 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes; sin perjuicio de las sanciones administrativas que corres andan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de **Asesor responsable**, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 15/01/2024



FIRMA

Apellidos y Nombres: NIVIN VARGAS LAURA ROSA

DNI N°: 31676536

Se adjunta:

*1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud*

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctor* Edgar Brito Gonzales

Presidente



---

*Doctor* John Joseph Tarazona Jiménez

Secretario

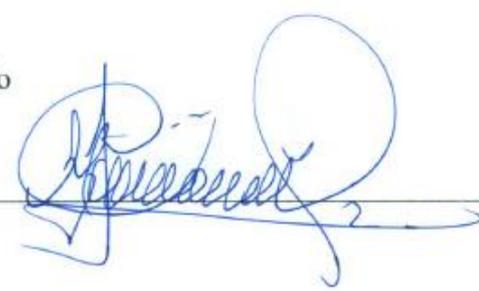


---

+

*Magister* Roger Rurush Asencio

Vocal



---

**ASESORA:**

***Doctora Laura Nivin Vargas***



## **AGRADECIMIENTO**

- A los docentes de la Maestría en Políticas Sociales, que aportaron en mi conocimiento profesional.
- A los beneficiarios del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad provincial Huaylas, por su colaboración y aporte.
- A mi asesora de tesis, Dra. Laura Nivin Vargas, por el apoyo y orientación en la culminación de la tesis.



Con gratitud a mi mamá Zoila  
por enseñarme el camino de  
superación.

A mis abuelos Lorenzo y Jacinta,  
por haberme forjado como la  
persona que soy.

A Jasmin, quien me inspira en  
esta vida.



## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Resumen	viii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN	1-2
<b>Capítulo I</b>	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3-7
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	3
1.1.1. Problema general.....	4
1.2. Objetivos.....	5
1.3. Justificación.....	6
1.4. Delimitación.....	7
1.5. Ética de investigación.....	7
<b>Capítulo II</b>	
MARCO TEÓRICO.....	8 - 36
2.1. Antecedentes de investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.2. Bases teóricas.....	15
2.2.1. Calidad de servicio.....	15
2.2.2. Programa de Complementación Alimentaria (PCA) modalidad comedores.....	20
2.2.3. El comedor popular en la municipalidad.....	24
2.2.4. Satisfacción.....	29
2.3. Definición de términos.....	32
2.4. Hipótesis.....	34
2.5. Variables.....	35
2.5.1. Operacionalización de variables.....	36
<b>Capítulo III</b>	37-40
METODOLOGÍA.....	37
3.1. Enfoque y tipo de investigación.....	37
3.2. Diseño de la investigación.....	37

3.3. Población y muestra.....	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.5. Metodología de la investigación.....	40
<b>Capítulo IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>42-64</b>
4.1. Perfil de informantes.....	42
4.2. De la variable satisfacción.....	42
4.3. De la variable calidad.....	47
4.4. De la correlación.....	52
4.5. Del contraste de hipótesis.....	54
4.6. Discusión.....	56
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	64
Referencias Bibliográficas.....	65-69
Anexos	



## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio que prestan los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de Huaylas y el nivel de satisfacción percibido de sus beneficiarios 2021 y a partir de ello impulsar la mejora de dicho programa. El nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de complementación alimentaria y la calidad de atención ha sido medido a través de la aplicación de cuestionarios a fin de relacionar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa en mención. La metodología fue descriptivo-correlacional, el diseño empleado fue No experimental de corte transaccional. La muestra estuvo conformada por 265 beneficiarios de los comedores populares de la Municipalidad provincial de Huaylas. Para la obtención de los datos se usó el cuestionario Servqual validado para estudios que miden la calidad de los servicios que prestan las empresas o instituciones como el caso de la Municipalidad en función a las apreciaciones de los beneficiarios. Para el análisis de los datos se empleó el software estadístico SPSS 26. Los resultados indican la existencia de una relación muy alta entre la calidad del servicio prestado por los comedores populares y la satisfacción percibida por los beneficiarios de los comedores populares. La relación es significativa a nivel estadístico.

Palabras claves: Calidad de atención, nivel de satisfacción, beneficiarios, gestión municipal

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of the service provided by the soup kitchens of the Huaylas Food Complementation Program and the perceived level of satisfaction of its 2021 beneficiaries and, based on this, to promote the improvement of said program. The level of satisfaction of the beneficiaries of the food supplementation program and the quality of care has been measured through the application of questionnaires in order to relate the quality of service and the level of satisfaction of the beneficiaries of the program in question. The methodology was descriptive-correlational, the design used was Non-experimental transactional. The sample consisted of 265 beneficiaries of the soup kitchens of the Provincial Municipality of Huaylas. To obtain data, the validated Servqual questionnaire was used for studies that measure the quality of the services provided by companies or institutions, such as the case of the Municipality, based on the assessments of the beneficiaries. The SPSS 26 statistical software was used for data analysis. The results indicate the existence of a very high relationship between the quality of the service provided by the soup kitchens and the satisfaction perceived by the beneficiaries of the soup kitchens. The relationship is statistically significant.

Keywords: Quality of care, level of satisfaction, beneficiaries, municipal management.



## INTRODUCCIÓN

Los programas sociales son una necesidad en países marcados por la pobreza. Los gobiernos destinan financiamiento para enfrentar la lucha contra la pobreza, apoyando a poblaciones vulnerables o el desarrollo de una mejor infraestructura social para mejorar las condiciones de vida de la población. Ello requiere, que los entes encargados a través de los ministerios mejoren la eficiencia y eficacia de dichos programas, a fin de elevar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de dichos programas.

Los beneficiarios de los programas sociales a nivel del país no siempre están satisfechos con el servicio que reciben de las Municipalidades y otros entes. La investigación analiza el Programa de Complementación Alimentaria del distrito de Huaylas en relación a la calidad del servicio prestado por los comedores populares. Como política social del gobierno peruano el programa de complementación alimentaria mejora la alimentación y propicia elevar el nivel nutricional de aquellas personas que por diversa índole tienen ingresos bajos, y se encuentran en situación de pobreza.

Los comedores populares están ubicados en diversas localidades del territorio nacional, en contextos urbano marginales y rurales de pobreza. Los comedores funcionan a través de las subvenciones del estado que se viabiliza a través de las Municipalidades. Cabe indicar que, para ser beneficiado con una porción alimentaria se cobra una suma simbólica actualmente 2.50 soles por un almuerzo (plato de sopa y un plato de segundo). Su administración está a cargo de la municipalidad a través de un comité de madres de familia que realizan la labor operativa que consiste en la adquisición de bienes y productos para la preparación

del almuerzo.

El marco legal vigente de los comedores populares define los criterios de priorización del servicio a personas en condiciones de vulnerabilidad. El Programa de complementación Alimentaria es uno de los programas sociales que tiene cobertura nacional, pues llega a cubrir 1834 Municipios (provinciales y distritales) a lo largo del país. Su gestión se realiza a través de los comités de centro de atención, establecidos en cada distrito.

Los comedores populares desde su creación han sido una tabla de salvación para muchos peruanos que por diversas razones arriban a situaciones de pobreza y abandono familiar. Si bien las situaciones de crisis generadas por los gobiernos de turno y el impacto de la globalización crean en las poblaciones con menos acceso a los servicios básicos la necesidad de incorporarse a los servicios de los programas de complementación alimentaria (comedores populares) permiten a la población vulnerable cubrir una ración diaria de almuerzo de lunes a viernes a fin de que puedan elevar su nivel nutricional y contribuir a mejorar su alimentación y reducir problemas de salud.

La presente investigación ha sido dividida en cinco capítulos, acorde a las exigencias del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la UNASAM.

Capítulo I, se presenta el problema, los objetivos, la justificación y la delimitación del estudio. En el capítulo II, se presenta marco teórico en el que incluyen los antecedentes, base teórica, hipótesis y operacionalización de las variables. En el capítulo III, se trata de la metodología; en el capítulo IV, se describe los resultados, se presenta la discusión de resultados, las conclusiones, las recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas y los anexos.

## Capítulo I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

El Perú desde hace varias décadas enfrenta altos niveles de pobreza y desigualdad. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la pobreza en el país se ha incrementado, desde el año 2008 que afectaba al 37.3 % de la población y en el 2019 afectó al 20.2 %. La pobreza extrema en el año 2018 fue de 10.9 % y en el 2019 afectó al 2.9 % de la población (INEI, 2019). Pese al crecimiento económico experimentado a partir del año 2000, la pobreza aún subsiste en nuestro país y erradicarla es un objetivo social de los gobiernos de turno.

La interacción entre Estado y Comedores Populares se da a través del liderazgo estatal, donde existen dos productos: a) la entrega de alimentos y b) la entrega de dinero (subsidio económico) a organizaciones sociales de base. La actuación del Estado se da a través del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), donde participan las municipalidades provinciales acreditadas (dirección, organización, supervisión, control y entrega de alimentos).

En la provincia de Huaylas, el Programa de Complementación Alimentaria (PCA) comedores populares funciona a cargo de la Municipalidad Provincial, en base a un convenio suscrito con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS. De las observaciones en campo (visitas a los comedores populares) y de las preguntas realizadas a los beneficiarios, se concluyó que el servicio de alimentación (preparación y servido) no se presta con una adecuada calidad, de igual forma el almacenamiento de los alimentos no reúne condiciones de higiene. Por el contexto antes descritos el objetivo de la investigación fue estudiar la relación existente entre

la calidad del servicio que presta el comedor popular y el nivel de satisfacción de sus usuarios, para lo cual se formuló la siguiente pregunta de investigación:

### **1.1.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio que prestan los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la provincia de Huaylas y el nivel de satisfacción percibido de sus beneficiarios?

#### **Problemas específicos**

- ✓ ¿De qué manera la satisfacción percibida a través de la dimensión calidad funcional percibida está relacionada con la calidad del servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021?
- ✓ ¿De qué manera la satisfacción percibida a través de la dimensión calidad técnica percibida está relacionada con la calidad del servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021?
- ✓ ¿De qué manera la satisfacción percibida a través de la dimensión valor percibido está relacionada con la calidad del servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021?
- ✓ ¿De qué manera la satisfacción percibida a través de la dimensión confianza está relacionada con la calidad del servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021?
- ✓ ¿De qué manera la satisfacción percibida a través de la dimensión expectativa

está relacionada con la calidad del servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021?

## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad del servicio que prestan los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de Huaylas y el nivel de satisfacción percibido de sus beneficiarios 2021.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Establecer la relación entre la satisfacción percibida a través de la dimensión calidad funcional percibida con la calidad del servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021.
- ✓ Identificar la relación entre la satisfacción percibida a través de la dimensión calidad técnica percibida está relacionada con la calidad del servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021.
- ✓ Determinar la relación entre la satisfacción percibida a través de la dimensión valor percibido con la calidad del servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021.
- ✓ Determinar la relación entre la satisfacción percibida a través de la dimensión confianza con la calidad del servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de

Huaylas 2021.

- ✓ Identificar la relación entre la satisfacción percibida a través de la dimensión expectativas con la calidad del servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021.

### 1.3. Justificación

Según (Siuse, 2017), la justificación de un estudio es de la siguiente manera:

**Justificación teórica.** - Los resultados obtenidos en la presente investigación, se podrán incorporar al conocimiento científico con la finalidad de generar nuevas investigaciones de las variables que se estudió. La investigación ha permitido analizar la importancia de la prestación del servicio del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas a fin de evaluar el nivel de satisfacción en los beneficiarios de este programa.

**Justificación práctica.** - Los resultados de la presente investigación beneficiarán a los tomadores de decisiones y actores involucrados en la intervención de los programas de complementación alimentaria del gobierno central, provincias y distritos de todo el Perú. Asimismo, contribuirá a descubrir la disminución de pobreza de los beneficiarios del programa de complementación alimentaria.

**Justificación metodológica.** - En el presente estudio, se utilizó instrumentos convencionales para recolectar y analizar datos obtenidos en campo; la combinación de investigación de campo y documental servirá como modelo para estudios similares. Asimismo, se constituirá como punto de partida para otras investigaciones y brindar sugerencias a la Municipalidad Provincial de Huaylas acorde a la realidad; mejoras de la gestión pública y correcta toma de decisiones

para la buena administración del programa. Además, se siguió las pautas de APA 7ma. edición y la redacción académica según los estándares internacionales.

#### **1.4. Delimitación**

**Delimitación espacial:** esta investigación se llevó a cabo en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Huaylas (10 distritos; distribuidos en 33 comedores populares).

**Delimitación temporal:** se llevó a cabo durante los meses de enero a diciembre de 2020-2021.

**Delimitación teórica:** los enfoques teóricos serán útiles para los docentes, estudiantes de posgrado, para futuras investigaciones, que puedan tomar como antecedente local o regional.

**Delimitación social:** los grupos sociales beneficiarios directos son la Municipalidad Provincial de Huaylas, los estudiantes de Maestría de políticas sociales y docentes.

#### **1.5. Ética de la investigación**

Se gestionó la autorización a la Municipalidad Provincial de Huaylas para que, la investigación tenga como sustento el trabajo ético, abierto y colaborativo en campo. Dado que, comprendió un trabajo con organizaciones sociales de base (comedores populares), en el estudio se consideró en todo momento la responsabilidad y la respuesta inmediata a las posiciones, necesidades y sensibilidades locales. Se solicitó el consentimiento informado de las personas entrevistadas y encuestadas. En ese sentido, los contenidos redactados durante las etapas de planificación, ejecución y redacción de la tesis son originales y auténticos.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Gamboa y otros (2019), tuvieron el propósito de evaluar la percepción de satisfacción de alimentación escolar en Bucaramanga – Colombia. Su metodología consistió en un estudio cuantitativo de corte transversal analítico. La población correspondió al universo de escolares beneficiarios del PAE en la ciudad y la muestra a 401 escolares la cual se dividió en dos grupos según edad: grupo 1 (de 5 a 8 años) y grupo 2 (de 9 a 17 años). Una vez recogidos los datos se hizo análisis descriptivo a características de interés; para corroborar diferencias estadísticamente significativas se usó la prueba de  $\chi^2$  y T de Student y se realizaron análisis bivariados y multivariados entre las características de interés y la percepción de satisfacción usando regresión lineal simple y múltiple. El resultado obtenido fue que los estudiantes mostraron un nivel alto de percepción de satisfacción frente a las raciones recibidas, siendo los más satisfechos los de nivel socioeconómico bajo y medio bajo (Coef. B 2,43; IC 95%: 1,61-3,25) y los que recibieron ración preparada en sitio (niños de 5 a 8 años), (Coef B 8,36; IC 95%: 7,08-9,64). Se encontró que el 25% de los estudiantes de nivel socioeconómico medio-medio y medio-alto botaba los alimentos a la basura.

Tamez et al (2019), realizaron un estudio en Programas de asistencia alimentaria e inseguridad alimentaria en los hogares mexicanos pobres con menores de edad. El objetivo fue, analizar la información de la Encuesta

Nacional de ingreso y gastos de los hogares año 2014; fueron seleccionados los hogares en pobreza con hijos menores de edad. La experiencia de inseguridad alimentaria en los hogares no varía en función de la participación de programas de asistencia alimentaria, lo cual cuestiona la existencia de políticas focalizadas para el combate a la pobreza y plantea la necesidad de dirigir los esfuerzos a aumentar el acceso a empleos remunerativos para las clases en desventaja social y económica.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Chique (2021), en su tesis de maestría “Clima organizacional y satisfacción del usuario en el Comedor Popular Infantil Candelaria Herrera en la ciudad de Puno 2019”, el objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario en el Comedor Popular antes mencionado. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, el diseño de investigación fue no experimental transversal y el método utilizado para la investigación fue hipotético-deductivo; la muestra de estudio estuvo conformada por dos grupos (una muestra censal de 50 socias del comedor popular y otra muestra no probabilística por conveniencia); se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario medido a través de ítems en la escala de Likert; los datos recolectados se analizaron a través del software estadístico SPSS-25. Los resultados evidenciaron que las dimensiones de la variable clima organizacional (valores colectivos, relaciones interpersonales y recompensa) tienen una relación significativa y moderada con respecto a la satisfacción de los usuarios del comedor. Se concluye que, el 54% de socias percibe un clima

organizacional de nivel medio y el 62% de usuarios percibe un nivel de satisfacción medio, por lo tanto, se comprobó la existencia de una relación positiva moderada y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario en el comedor popular.

Gomez & Pintado (2021), en su tesis de maestría, “Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio-Lambayeque 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares. El tipo y diseño de la investigación empleada fue de tipo descriptiva, correlacional, no experimental con una muestra de 36 dirigentes de los comedores populares, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumentos para la recolección de datos fue un cuestionario que consto de 41 preguntas, 23 para la variable gestión administrativa y 18 para la variable calidad de servicio, el procesamiento de datos se realizó en el Software estadístico SPSS. Se concluyó que, existe una relación positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio y satisfacción al cliente en los comedores.

Huarcaya (2018), realizó un estudio en su tesis de maestría “Clima Organizacional y Calidad del Servicio en los comedores del Centro Poblado de Huaycán, Ate-Vitarte”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad del servicio en los comedores del Centro Poblado de Huaycán, Ate Vitarte – Lima, periodo 2018. La investigación fue de carácter cuantitativa, el diseño de investigación

descriptivo correlacional, método de investigación hipotético deductivo. La técnica utilizada para recabar la información respectiva fue la encuesta y los instrumentos considerados fueron: Cuestionario sobre el clima organizacional y el Cuestionario sobre calidad del servicio. La muestra del presente estudio estuvo constituida por 30 trabajadoras de los comedores del Centro Poblado de Huaycán. El diseño estadístico incluyó estadísticos descriptivos e inferenciales. Se concluyó lo siguiente: Existe relación significativa entre el clima organizacional, a nivel total y por las dimensiones: relaciones interpersonales y condiciones de trabajo, y calidad del servicio en los comedores del Centro Poblado de Huaycán.

Mendoza (2018) en su tesis de maestría “Percepción de calidad de vida del adulto mayor en el comedor popular “Madre del amor Hermoso”- Manchay- Lima 2018. El Objetivo del estudio fue, determinar la percepción de la calidad de vida de los Adultos Mayores que concurren al Comedor. La metodología consistió en un estudio de enfoque cuantitativo, método no experimental descriptivo transversal que cumplen los criterios de inclusión y exclusión, la técnica que se utilizó es la encuesta, como instrumento se utilizó la escala modificada de calidad de vida del adulto mayor WHOQOLBREF con (33 ítems) divididos en 4 Dominios: Física, Psicológica, Social y Ambiental, mediante el uso de una escala Likert. Resultados: La percepción de la calidad de vida de los adultos mayores es de nivel medio, una población que oscila entre 65 y 75 años predominantemente femenina y en condición de viudez, más del 50% tienen estudios primarios o algunos analfabetos. Se concluyó que: existe un mayor predominio de adultos mayores que perciben su calidad de

vida en un nivel medio, debido a que presentan dificultad para caminar, se sienten tristes y refieren tener ansiedad, mantienen cotidianamente un nivel de dolor alto y toman medicamentos para funcionar en su vida diaria.

Nuñez (2018), en su tesis de maestría “Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación, entre la Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018. El estudio contó con método hipotético deductivo y diseño descriptivo correlacional con una muestra de 89 usuarios del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad provincial de chota, la recolección de datos se aplicó un instrumento, cuestionario de 16 ítems, siendo procesadas a través del programa Excel. El método de análisis de los resultados propuesto en este trabajo de Investigación, se realizó por medio de cuadros y graficas en Excel. Se concluye que los resultados de la información estadística obtenida del análisis del coeficiente de Correlación bivariados de Pearson, indica que existe una correlación significativa de 0,542 entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, siendo la significancia bilateral de 0,000 menor al 5% (0,05) de error donde la correlación es significativa al nivel de 0,01 bilateral, los datos estadísticos indican que se acepta la H1 y se rechaza la Ho. Por lo tanto: Existe relación significativa entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación.

Pinchi (2019), realizó una tesis “Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas-Tarapoto”. El objetivo determinar la relación entre la calidad de vida y la satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019. Referente a su metodología, tiene un diseño correlacional no experimental. La población y muestra, estuvo conformada por un total de 109 beneficiarios, empleando el cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Sus principales resultados mostraron que: El nivel de calidad de vida de los beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, es alta en un 48%, en tanto al nivel de satisfacción en los beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas es alta en un 42%. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables calidad de vida y satisfacción en los beneficiarios, siendo fundamentada por la prueba estadística de Rho de Spearman, donde el valor de “p” fue menor a 0,005 evidenciándose el indicador del coeficiente de correlación en un 0,659, misma que denota que la calidad de vida se relaciona positiva media con la satisfacción de los beneficiarios en la ciudad de Lamas 2019.

Siuse (2017), en su tesis de maestría “Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017. El objetivo fue comparar el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población fue de por 200 trabajadores y la muestra de 132 usuarios del programa social. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron

debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. El 52,3% de los usuarios en el distrito de Carabayllo, manifiestan que la satisfacción del programa social Qali Warma es medianamente satisfecho, 53,8% de los usuarios señalan que la satisfacción del programa social Cunamas es medianamente satisfecho y 55,3% de los usuarios de pensión 65 señalan que el programa social es medianamente satisfecho. Se concluyó que los existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito antes mencionado.

Torres (2017), en su tesis “Evaluación de las prácticas de manipulación y almacenamiento de alimentos en comedores populares del distrito de Satipo – Junín”, utilizó el método descriptivo y experimental aplicado a 3 comedores populares integrados por 150 personas, levantando las observaciones mediante encuestas, entrevistas, lista de chequeo y análisis de humedad. Llegando a conocer las condiciones socioeconómicas, como son la precariedad de ambientes, la pobreza que caracteriza a los integrantes y la organización establecida. Se evidenció que los espacios de cocina, almacén, comedor poseen limitaciones y no aseguran las condiciones y medidas necesarias para la inocuidad y aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimenticia. De los 16 criterios de manipulación de alimentos establecidos se han cumplido 5 criterios siendo un 31,25% de cumplimiento, de los 7 criterios de almacenamiento se cumplen 1 siendo un 14,3% de cumplimiento, el porcentaje de humedad de los cereales y menestras de 5,6% a 14%, encontrándose todos dentro de los parámetros establecidos. Concluyéndose que, las prácticas de manipulación y almacenamiento en comedores populares son incipientes

cumpléndose en 31,25% y 14,3%.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de servicio**

La calidad de servicio según Lopez (2013), constituye la capacidad de satisfacer las necesidades frente a un determinado servicio es entendida por muchos como la calidad. No cabe duda que la calidad es un anhelo que tiene toda persona o grupo de personas frente a una acción o bien. Asimismo, indica que, la calidad de servicio es un hábito que se desarrolla y practica por las organizaciones con el fin de interpretar necesidades y expectativas de sus clientes. Por tanto, ofrecerles a los usuarios un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable es lo que se entiende por calidad de servicio.

La calidad según Mosquera & Martinez (2018), es un conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad de satisfacer las necesidades expresadas o latentes. En la presente investigación la calidad de servicio será entendido como el servicio de atención en sus dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles del servicio que brinda el programa de complementación alimentaria.

### **Dimensiones de calidad de servicio**

La calidad de servicio tiene dimensiones que pasaremos a explicar desde la dimensión de fiabilidad, hasta la dimensión empatía.

#### **a) Fiabilidad**

Según Basantes (2017), el modelo SERVQUAL, fiabilidad vendría a ser la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Asimismo, complementa con la siguiente sinopsis: habilidad de prestar servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa, donde se mantiene la promesa del servicio, hacer las cosas bien desde el inicio y prestar este servicio en el tiempo especificado.

(Duque, 2005) indica que, la fiabilidad es la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.

#### **b) Sensibilidad**

Duque (2005) define como, la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. En esta dimensión se hace énfasis a la atención y a la prisa al responder a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente, pues se busca como fin último que el cliente supere sus expectativas.

#### **c) Seguridad**

Según Duque (2005), la seguridad es entendida como los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. Del mismo modo lo define como el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Viéndolo de manera concreta vendría a ser inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

#### **d) Empatía**

Alvez (2000), cita que, la empatía es mejor conocida como la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes, es decir, la

capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa. En otras palabras, se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

### **Modelos de calidad**

Existen algunos modelos de calidad que las organizaciones utilizan para mejorar su gestión; estos son:

#### **a) Modelo de la calidad percibida del servicio**

Este modelo propone dos dimensiones que conforman el servicio: primero el diseño del servicio o calidad técnica que valora lo que el cliente quiere reflejado en la calidad del servicio y en segundo lugar el proceso de la calidad del servicio, es decir cómo se presta el servicio (Gronroos, 1984). Un autor indica que la “calidad percibida por el cliente, es producto de la imagen generada por la realidad y por el proveedor del servicio” (Schiembri & Sandberg, 2002).

#### **b) El modelo de las brechas sobre la calidad del servicio (Servqual-service quality).**

El modelo Servqual es un instrumento de medida de la calidad que consta de cinco dimensiones los cuales detallare en las siguientes líneas. “El modelo Servqual es un instrumento de investigación que sirve para medir la calidad de los servicios que prestan las empresas en función de las apreciaciones de los consumidores. En este modelo la calidad del servicio se define como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor. Por lo tanto, el modelo Servqual mide lo que el cliente espera de una empresa y contrasta los datos con la

estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio. Esta medición se efectúa sobre cinco dimensiones conocidas como dimensiones Servqual: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El modelo Servqual según Mora (2011) fue desarrollado por Parasuraman 1985, centra su atención en las estrategias y los procesos que las organizaciones pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia. El foco central del modelo es lo que se conoce como la brecha del cliente, esto es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones del cliente (p. 156). Los resultados del modelo Servqual sirven para que las empresas puedan mejorar la calidad de sus servicios, al mostrar las diferencias entre lo que el cliente espera de la empresa y lo que recibe. El objetivo, pues, debe ser reducir esa brecha.

El modelo Servqual tiene cinco elementos de acuerdo al EAE Business School (2022) que paso a explicar.

**Elementos tangibles:** como su nombre indica, se refiere a la evaluación que los clientes hacen de la apariencia de las instalaciones de una empresa, de su personal, de los equipos que maneja, de los materiales o incluso de la comunicación. EAE Business School (2022).

**Fiabilidad:** en este caso hablamos de la evaluación que los clientes hacen sobre si una empresa es capaz de entregar un producto o servicio fiable, de calidad y a tiempo. EAE Business School (2022).

**Capacidad de respuesta:** se trata de la evaluación de un cliente respecto a si la empresa reacciona rápido a sus necesidades y si está en

disposición de ayudar y proporcionar un servicio rápido. EAE Business School (2022).

**Seguridad:** esta dimensión se refiere a la percepción del consumidor sobre los conocimientos y la atención que muestran los empleados, así como sus habilidades y su capacidad de despertar confianza e inspirar credibilidad. EAE Business School (2022).

**Empatía:** por último, la empatía se refiere a la evaluación que los consumidores realizan de la atención personalizada que dispensa una empresa. EAE Business School (2022).

Las cinco dimensiones del modelo Servqual se miden empleando un cuestionario Servqual. Este cuestionario consta de tres secciones: En la primera se exponen cuestiones sobre las expectativas del cliente acerca de cómo debería ser un determinado servicio en relación a las cinco dimensiones Servqual. El cliente debe situar, en una escala del 1 al 7, su grado de expectativa para cada una de las cuestiones. En la segunda parte se presentan diversas cuestiones sobre la percepción del cliente sobre el servicio que presta la empresa. Por último, en la tercera parte se cuantifica la evaluación de los clientes en cuanto a la importancia relativa de las cinco dimensiones Servqual, lo cual permite ponderar las puntuaciones obtenidas en el cuestionario. Uno de los principales motivos por los cuales las organizaciones no cumplen las expectativas de sus clientes radica en la falta de conocimiento en torno a cuáles son las expectativas relacionadas a esas cinco dimensiones. Sin embargo, aun cuando la organización logre entender

con claridad las expectativas de sus clientes, pueden existir problemas si ese conocimiento no se traduce en diseños y estándares de servicio orientados a los clientes (Mora, 2011).

## **2.2.2. Programa de Complementación Alimentaria (PCA)**

### **Modalidad Comedores.**

El Programa de Complementación Alimentaria (PCA), modalidad comedores populares tiene un proceso de desarrollo que pasamos a explicar.

#### **a. Origen y evolución**

Los comedores populares en el Perú surgieron en los años 60 y 70 a manera de estrategia de supervivencia entre los pobladores emigrantes a la zona urbana, quienes agrupados crearon clubes y organizaciones de servicios para mejorar su calidad de vida, dando origen a los comedores populares. Es así como el gobierno y algunas instituciones donantes comenzaron a brindar alimentos.

El 05 de febrero de 1992 con el D.S. N° 020-92-PCM se crea el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA). Asimismo, se promulga la Ley N° 27731 - Ley que regula la participación de los Clubes de Madres y Comedores Populares Autogestionarios en los Programas de Apoyo Alimentario. La normativa dispuso por primera vez una estructura programática al suministro de alimentos denominándola “Programa de Apoyo a la Labor Alimentaria”, a cargo del entonces Programa PRONAA. Es así que mediante la Ley N° 027783-2002, Ley de Bases de la

Descentralización se instauró el proceso de transferencia a los gobiernos regionales y locales de los Fondos y Proyectos Sociales, Programas Sociales de Lucha contra la Pobreza, y Proyectos de Inversión en Infraestructura Productiva de alcance Regional, entre los cuales se encontraba el entonces Programa Nacional de Asistencia Alimentaria PRONAA del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. Con el proceso de descentralización, se trazaría por primera vez, la descripción del objetivo asociado al Programa de Complementación Alimentaria (PCA) el cual se definió en el otorgamiento de un complemento alimentario a la población en situación vulnerable.

Con Ley N° 29792, publicada el 20 de octubre de 2011, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS adscribiéndosele entre otros programas sociales al PRONAA, el mismo que fue declarado extinto a través del Decreto Supremo N.º 007-2012-Midis. Ante la extinción del PRONAA, con Resolución Ministerial N° 163-2012- MIDIS se dispuso que el MIDIS establecerá los lineamientos y estrategias para la adecuada gestión del Programa de Complementación Alimentaria – PCA, lo cual se materializó con la Resolución Ministerial N° 167-2016-MIDIS de fecha 28 de julio de 2016, que aprobó el “Reglamento de las Modalidades del Programa de Complementación Alimentaria – PCA”, vigente a la fecha.

**a. Modalidades y objetivos del Programa de Complementación Alimentaria.**

El Programa es ejecutado por los gobiernos locales y provinciales (interior del país), y a nivel distrital en Lima Metropolitana. La unidad a cargo del PCA en el MIDIS es la Dirección de Prestaciones Sociales Complementarias (DPSC), las modalidades del PCA se detallan a continuación:

**Tabla 1**  
*Principales funciones de las entidades que intervienen en el Programa de Complementación Alimentaria*

<b>MIDIS</b>	<b>Gobiernolocal</b>	<b>Comité de Gestión Local</b>	<b>Centro de atención</b>
- Establecer lineamientos necesarios para el cumplimiento o de objetivos del PCA.	- Ejecutar el PCA en su jurisdicción Suscribir y cumplir el Convenio de Gestión.	- Elegir los alimentos que conformarán las raciones alimentarias para cada modalidad del programa.	- Elaborar y actualizar el padrón de usuarios.
- Formular políticas, normas generales y normas técnicas.	- Garantizar la ejecución del presupuesto del PCA	- Supervisar y fiscalizar la ejecución de los recursos presupuestarios asignados al gobierno local para la ejecución del PCA.	- Comunicar al gobierno local respecto a cambios.
- Desarrollar, normar y mantener actualizados los sistemas de información.	- Abastecer oportunamente a los Centros de Atención.	- Supervisar la efectiva distribución de alimentos por parte del gobierno local	- Recibir los alimentos en las fechas programadas y asegurar su almacenamiento o adecuado.
- Aprobar, suscribir y supervisar el Convenio de Gestión.	- Verificar, en coordinación con las OSB la consistencia de la información del Padrón de Usuarios.		- Asegurar la entrega del complemento alimentario.
- Crear o modificar las modalidades del PCA.	- Supervisar y garantizar la ejecución del PCA en los centros de atención.		

**Nota.** Fuente el Reglamento del PCA, aprobada con Resolución Ministerial N° 167-2016MIDIS.

**Tabla 2**

*Evaluación de los indicadores del PCA*

Indicador	Descripción	Fuente de información	Periodicidad	Objetivo (1)
Ejecución presupuesta 1	Total, de presupuesto ejecutado X 100 / Total de presupuesto transferido.	SIAF	Trimestral	100 % en la ejecución del presupuesto transferido
Centros de Atención atendidos (2)	Total, de centros de atención atendidos X 100 / Total de centros de atención programados para ser atendidos por modalidad	Padrón de centros de atención y usuarios	Trimestral	100 % de centros de atención, atendidos
Usuarios atendidos	Total, de usuarios atendidos X 100 / Total de usuarios programados por modalidad	RUBEN	Trimestral	100 % de usuarios atendidos
Actividades de supervisión	Total, de centros de atención supervisados X 100 / Total de centros de atención programados para supervisión	Plan de Supervisión	Trimestral	80 % de centros de atención supervisados
Reuniones de trabajo realizadas por el Comité de Gestión Local	Total, de reuniones realizadas X 100 / Total de reuniones del Comité de Gestión Local Programadas	Actas del Comité de Gestión Local	Trimestral	90 % de reuniones del Comités de Gestión Local realizadas
Capacitaciones realizadas u organizadas por la Municipalidad	Total, de capacitaciones X 100 / Total de capacitaciones programadas por la Municipalidad	Plan de Capacitación	Trimestral	80 % de capacitaciones programadas realizadas

(1) Objetivo porcentual al cierre del año 2018.

(2) Centros de atención atendidos, hace referencia a los centros de atención que han recibido las canastas correspondientes por parte del Gobierno Local.

**Nota:** Este cuadro establece la forma de cálculo, fuente de información, periodicidad y los objetivos que el MIDIS considerará al momento de evaluar la gestión del PCA por parte de los gobiernos locales.

Fuente : Anexo de Informe N° 257-2018-Midis/VMPS/DGAC/DPSC

### 2.2.3. El Comedor popular en la municipalidad

Los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria son organizaciones que brindan alimentación a bajo costo a poblaciones en situación de pobreza y vulnerabilidad, lideradas por mujeres denominadas socias, que realizan un trabajo voluntario a favor de sus comunidades.

La Municipalidad de Huaylas es la encargada de la adquisición, y distribución de los alimentos y de la supervisión del adecuado funcionamiento de los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria. La entrega de los alimentos se realiza trimestralmente, la ración de alimentos incluye cereales, menestras, productos de origen animal y grasas, el peso de la ración diaria es de 200 gramos. La atención es por 20 días al mes.

La supervisión de los comedores populares está a cargo de la Gerencia Social de la Municipalidad, en la actualidad existen 32 comedores dentro de la jurisdicción de la Municipalidad de Huaylas.

#### Marco legal del programa

Se puede rescatar un conjunto de leyes y artículos legislativos aprobados, los cuales constituyen el marco legal vigente del Programa de Complementación Alimentaria,

#### 1985

El 4 de enero de 1985 se suscribió la ley 24059 que convierte al Vaso de Leche en programa de asistencia alimentaria materno infantil, en todos los municipios provinciales del país. Dirigido a los

niños hasta los 6 años de edad y a las madres gestantes y en período de lactancia con ingresos reducidos que no les permitían cubrir por ellas mismas necesidades mínima de buena alimentación. En esta misma Ley, también se creó el fondo del Vaso de Leche cuyos recursos provendrían del Presupuesto General de la República, de los aportes que ofrezcan las mismas municipalidades y de las donaciones de la cooperación internacional. Este fondo, según la ley, estaba encargado de asignar los recursos necesarios para la ejecución del Programa Vaso de Leche en cada municipio provincial según la población beneficiaria. El Ministerio de Economía y Finanzas fue autorizado a efectuar las transferencias de recursos al Fondo del Vaso de Leche para el financiamiento de las metas de este programa.

### **1986**

Mediante Convenio suscrito entre la Municipalidad de Lima y la Junta Directiva de la Coordinadora Metropolitana de los Comités del Vaso de Leche, de fecha 17.12.86., se amplía la cobertura de atención en el ámbito de la provincia de Lima - a los niños de entre 6 y 13 años como segunda prioridad y - a los ancianos y enfermos de tuberculosis como tercera prioridad.

### **1991**

Caracterización del Programa del Vaso de Leche. Se otorga existencia legal y personería jurídica a las Organizaciones Sociales de Base (OSBs). La Ley 25307 del 15/02/91 declaró de prioritario interés nacional la labor que realizan los Clubes de Madres, Comités

de Vaso de Leche, Comedores Populares autogestionarios, Cocinas familiares, Centros familiares, Centros Materno-Infantiles y demás organizaciones sociales de base, en lo referido al servicio de apoyo alimentario.

### **1994**

La Ley de Presupuesto del Sector Público N° 26268 estableció que, a partir de febrero de 1994, el Ministerio de Economía y Finanzas asignaría los recursos a nivel de Concejos Distritales, con excepción de los Concejos Provinciales de Lima y el Callao.

### **1995**

El Primer Proyecto de Reglamento de la Ley 24059 es presentado públicamente por la Coordinadora Metropolitana de los Comités del Vaso de Leche y el Centro de Asesoría Laboral – CEDAL, a través de la publicación de los "Instrumentos legales para la protección y defensa de las organizaciones sociales de base dedicadas a los programas de alimentación materno-infantil". – Vaso de Leche – Comedores Populares – Cocinas Familiares – Clubes de Madres. En la presentación se señalaba que este trabajo buscaba la reglamentación de las Leyes 24059 – Ley del Vaso de Leche y de la Ley 25307 – Ley de las Organizaciones Sociales de Base.

### **1996**

El 24 de junio de 1996, el Congreso de la República dictó normas referidas a la administración del programa del vaso de leche, a través de la Ley 26637 conocida como la Ley de la Distritalización

y en la que se señala que en cada Concejo Distrital se conformará un Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche aprobado mediante Resolución de Alcaldía, con acuerdo del Concejo Municipal.

### **1997**

La Ley de Presupuesto N° 26706 norma la conformación del Comité de Administración, donde se establecen las funciones generales de las municipalidades y sus relaciones con el Ministerio de Economía y Finanzas, y con las organizaciones sociales.

### **2001**

El Congreso de la República en el mes de mayo de 2001 promulga la ley 27470, en la que se establece las normas complementarias sobre organización, administración de recursos y ejecución del Programa del Vaso de Leche que tienen a su cargo los gobiernos locales. Hasta la actualidad, estos han sido los mayores avances en materia de construcción de un marco legal que si bien es bastante frondoso, aunque no necesariamente ha significado un real ordenamiento del programa. De este modo, los comentarios de los expertos y los funcionarios municipales sobre este punto fueron coincidentes en la medida que señalan que con el transcurrir de los años se han alcanzado logros en materia legislativa y normativa.

### **Administración y distribución**

El programa de complementación alimentaria “Vaso de Leche” es administrado por los Municipios que son los que encargan

de ejecutar las labores financieras, logísticas y operativas que demanda en programa. Las Municipalidades como responsables de la ejecución del Programa del Vaso de Leche, en coordinación con la Organización del Vaso de Leche, organizan programas, coordinan y ejecutan la implementación de dicho Programa en sus fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación. Se puede destacar que, en términos generales, los órganos municipales participantes tienen las siguientes atribuciones:

a) Comité de Administración: conformado por mujeres integrantes de organizaciones sociales que después de una elección es reconocida por la Municipalidad por un periodo de 2 años. Es el responsable de la selección del proveedor de acuerdo a los criterios de ley. Se encargan de coordinar la selección de beneficiarios y su empadronamiento con las Organizaciones Sociales, de efectuar la depuración y selección de los beneficiarios, de elaborar el requerimiento de los insumos y solicita su compra al Área de Abastecimientos de la municipalidad. Así mismo, elabora el programa de distribución de los productos y lo entrega al almacén municipal, elabora la información de ejecución mensual sobre uso y destino de los fondos.

b) De las Municipalidades:

Incorpora trimestralmente los fondos del programa en su presupuesto. Organiza y determina los Clubes de Madres o Comités del Vaso de Leche a cargo de la atención del Programa. Define el

tipo de alimento a utilizarse. Compra los productos o insumos de acuerdo con los requerimientos del Comité de Administración, a través de su área de Abastecimiento. Almacena, conserva y distribuye los productos según programa de distribución aprobado por el Comité de Administración. Supervisa la ejecución del Programa en términos de calidad, cantidad, precio y oportunidad en la entrega de la ración, así como su atención. Gestiona recursos complementarios o donaciones provenientes de la cooperación internacional.

#### **2.2.4. Satisfacción**

Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previos (Morocho & Burgos, 2018). Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho (Morocho & Burgos, 2018). Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. En estemismo orden de ideas, señala que “la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía derecibirlos” (Mora, 2011). Ahora bien, si este concepto se expresara de forma matemática se tendría lo siguiente:  $Satisfacción = Percepciones - Expectativas$ . La satisfacción es una actitud del cliente hacia el proveedor del servicio (Idelfonso, 2005).

(Idelfonso, 2005), la satisfacción presenta tres estados y estos están

en función de los resultados de las expectativas que tiene el consumidor frente a la percepción de los beneficios recibidos por el producto/servicio adquirido. Además, (Idelfonso, 2005), sostienen que “El valor supone la estimación por parte del consumidor de la capacidad de los productos para satisfacer sus necesidades. Si el valor esperado (VE) ha sido menor o igual que el valor recibido (VR) el consumidor se sentirá satisfecho, mientras que si  $VE > VR$ , aparecerá la insatisfacción.

(Oliver & Swan, 1989) indican que la satisfacción, es definida como un sentimiento posterior a la compra, consecuencia del juicio evaluativo que el consumidor hace sobre el resultado del producto/servicio.

Es decir, la satisfacción que pueda expresar el cliente puede no significar necesariamente que, por ejemplo, la calidad del servicio sea buena, sino que las expectativas son bajas. Por tanto, los operadores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los clientes no se quejen.

De lo mencionado anteriormente entenderemos la satisfacción del cliente como: Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.

**a) Calidad funcional percibida**

La calidad funcional percibida, se refiere a la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción luego de haberlo recibido (Cardenas & Mejía, 2020). Haciendo referencia a la forma en que se presta el servicio y como este percibe el trato y crea una imagen de la empresa. Esta dimensión distingue como el personal de

atención trata al cliente los resultados sirven para tomar medidas orientadas a mejorar las capacitaciones, pero todo direccionado a la satisfacción del cliente.

**b) Calidad técnica percibida**

Se basa en las características inherentes del servicio, en las cuales se cumple con los procesos necesarios para optar por el producto o servicio, pero el trabajador guía al cliente en todo momento hasta cumplir con su objetivo (Duque, 2005). Por otro lado, refiere a que si se menciona lo que la empresa ofrece en su totalidad debe ser confirmado al momento de tener al cliente optando por el servicio.

**Valor percibido**

Existen muchas definiciones acerca del valor percibido, según (Peña, 2014), cita que, el valor percibido es “el valor percibido como el fruto de antecedentes desencadenantes del precio percibido: la calidad y el sacrificio percibido”. Para el autor el precio puede ser un indicador del sacrificio que debe hacerse para conseguir un bien, o también, mostrar la calidad de un producto. En tanto al análisis de los conceptos presentados, el valor percibido es la valoración global que hace el consumidor de la utilidad de una relación de intercambio.

**c) Confianza**

La seguridad depositada hacia algo o alguien conlleva a la confianza. (Peña, 2014) señala que, es el resultado de una imagen presentada por la empresa, al cliente a fin de que este opte por el servicio. El cual lleva a formar cohesión o asociatividad por un fin individual tanto de la empresa

como del cliente. La confianza tiene un importante valor pragmático. Por ello, en un sistema social, la confianza es el lubricante básico y uno muy eficiente. (Peña, 2014), afirma que la confianza es la expectativa que surge en una comunidad con un comportamiento ordenado, honrado y de cooperación, basándose en normas compartidas por todos los miembros que la integran. Llevando de este modo a la persona o cliente en función de sentirse satisfecha al punto de lograr obtener de éste su entera confianza.

#### **d) Expectativa**

La percepción de cada persona genera expectativas diversas, es así que (Liljander & Strandvik, 1995) mencionan que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de estos con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo “mejor que” o “peor que”. Es por ello que tras las empresas cumplir con dichas expectativas fidelizan al cliente o hacen de este un cliente y consumidor potencial.

### **2.3. Definición de términos**

Programa de complementación alimentaria – PCA. - Es un programa que brinda apoyo alimentario a sus usuarios a través de los centros de atención agrupados en sus diversas modalidades (MIDIS, 2016).

#### **Comedores**

Son organizaciones sociales de base conformado por personas que tienen

como actividad principal la preparación de alimentos y el apoyo social. Pueden ser Comedor Popular, Comedor Clubes de Madres, Comedor Parroquial y otros afines. Las organizaciones sociales de base son reconocidas como tal por las municipalidades (MIDIS, 2016).

### **Focalización**

Conjunto de reglas e instrumentos que permiten identificar a personas o grupos poblacionales en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión, como potenciales beneficiarios de intervenciones, a ser provistas por los programas sociales y subsidios del Estado (SISFOH, 2018).

### **Subsidio**

El subsidio es la asignación mensual que se le otorga a los comedores populares para la preparación de alimentos (MEF, 2020).

### **Usuario/a:**

Persona que recibe el apoyo alimentario que le otorga el centro de atención, bajo unamodalidad específica (INEI, 2019).

### **Calidad de atención**

"Aquel tipo de atención en el cual se espera maximizar un determinado beneficio del cliente, luego de haber tomado en cuenta un balance de las ganancias y pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención" (Donabediam, 1984).

### **Satisfacción del cliente**

La satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos (Mora, 2011).

## **Expectativas del cliente**

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio. Experiencias de compras anteriores. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión, Promesas que ofrecen los competidores (Chacón, 2020).

## **2.4. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación positiva entre la calidad del servicio que prestan los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria y el nivel de satisfacción percibido por sus beneficiarios de la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021.

### **Hipótesis específica**

Existe relación positiva entre la satisfacción y la fiabilidad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

Existe relación positiva entre la satisfacción y la sensibilidad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

Existe relación positiva entre la satisfacción y la seguridad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

Existe relación positiva entre la satisfacción y la empatía en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

Existe relación positiva entre la satisfacción y los elementos tangibles del comedor popular del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

## **2.5. Variables**

### **Variable 1: Calidad de la atención**

La calidad de la atención es el conjunto de características con las cuales una organización planifica la atención de un servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente.

#### *Definición operacional*

La calidad será medida a través de un cuestionario y por las siguientes dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles

### **Variable 2: Satisfacción**

La satisfacción es lograr lo que las organizaciones, empresas ofrecen lo que se basa en la entrega del servicio y el valor que tiene a sus clientes impulsando la satisfacción y el orgullo en el trabajo lo que conduce a un mayor nivel de retención de empleados.

#### *Definición operacional*

Operacionalmente la satisfacción será medida por las siguientes dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, expectativas y confianza. La medición se realizará a través de un cuestionario.

### 2.5.1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad	Fiabilidad	Habilidad para prestar el servicio de modocuidadoso y fiable.	Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Sensibilidad	Disposición y voluntad para prestar el servicio	
	Seguridad	Integridad, confiabilidad y honestidad de empleados	
	Empatía	Atención individual y personalizada	
	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal	
Satisfacción	Calidad funcional percibida	Percepción antes y después de recibir el servicio	Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Calidad técnica percibida	Cumple con los procesos técnicos del servicio	
	Valor percibido	Valor del producto basado en el precio	
	Confianza	Imagen del comedor popular	
	Expectativas	Desempeño de características del servicio	
Para la variable agrupada satisfacción y calidad de servicio se usó la Escala Likert: Alta, Mediana y Baja			

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Enfoque y tipo de investigación

La presente investigación ha sido elaborada bajo el enfoque cuantitativo, pues la investigación siguió una serie de fases consecutivas, iniciándose por la realidad problemática y finalizando en las conclusiones, así mismo los resultados se expresan en valores numéricos.

El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo por su alcance fue correlacional pues se midió el grado de asociación entre las variables.

#### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue No experimental, de corte transversal y correlacional. Se trabajó con una sola muestra y se indagó sobre las dos variables.

#### 3.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por 795 socios beneficiarios del Programa, que corresponden a 32 comedores.

##### La muestra

La muestra fue calculada usando el muestreo probabilístico, es decir la selección de la muestra es aleatoria. Como existen 32 comedores y cada uno de ellos tiene sus participantes para seleccionar la muestra se usó el muestreo probabilístico estratificado.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Muestra.

N = Población.

Z = Nivel de confianza.

P = Probabilidad

q = Probabilidad de fracaso.

E= Error estimado.

Para definir la muestra:

Población: = 795 que representan a la población de usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas

- Nivel de confianza de la encuesta: 95 %.

- Error estimado: 5 %.

- Probabilidad de éxito: 50 %

- Probabilidad de fracaso: 50 %.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{2658 * 0.95^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (2658 - 1) + 0.95^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 265$$

Tabla 1. Muestra estratificada

Comedor	N° usuarios	%	Muestra
1	20	0.03	7
2	22	0.03	7
3	23	0.03	8
4	23	0.03	8
5	20	0.03	7
6	25	0.03	8
7	30	0.04	10
8	27	0.03	9
9	25	0.03	8
10	24	0.03	8
11	28	0.04	9
12	31	0.04	10
13	27	0.03	9
14	28	0.04	9
15	28	0.04	9
16	26	0.03	9
17	32	0.04	11
18	25	0.03	8
19	24	0.03	8
20	24	0.03	8
21	18	0.02	6
22	16	0.02	5
23	21	0.03	7
24	32	0.04	11
25	25	0.03	8
26	30	0.04	10
27	23	0.03	8
28	15	0.02	5
29	24	0.03	8
30	24	0.03	8
31	25	0.03	8
32	30	0.04	10
	795		265
Muestra total	265		

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica empleada en la investigación fue la encuesta. Como instrumento se usó el cuestionario, el mismo que fue tomado de Mejía-Acosta, Agustín Alexander; Manrique-Chirkova, el mismo se aplicó con las preguntas propuestas. El cuestionario fue validado por el autor original a nivel de contenido y confiabilidad.

### **3.5. Metodología de la investigación**

La investigación se inició identificando a las beneficiarias que iban a responder el cuestionario de manera aleatoria en cada uno de los comedores de la provincia de Huaylas. La identificación se hizo posible con la base de datos del Programa que se encuentra en la Municipalidad. Luego, se procedió hacer firmar el consentimiento informado a cada una de las beneficiarias seleccionadas. Previamente se les informó de qué se trataba el estudio y de las condiciones en las cuales participan.

Se aplicó el cuestionario en forma individual, empleando aproximadamente 10 minutos por participante. Para la aplicación se llevó a 2 personas previamente capacitadas a fin de disminuir el tiempo empleado, considerando que los comités se encuentran alejados. Concluida la aplicación del cuestionario se empezó a realizar el trabajo de gabinete. Las encuestas fueron seleccionadas por comités, los datos fueron ingresados a una hoja de cálculo Excel, luego fueron migrados al programa SPSS 23 para su tratamiento estadístico.

Los resultados fueron analizados en función a las variables consideradas, posteriormente se hizo el análisis estadístico y su significancia estadística.

Se realizó el contraste de las hipótesis de investigación y el contraste de la hipótesis estadística. Se concluyó con la redacción de los resultados, discusión y conclusiones.

## Capítulo IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Perfil de informantes

**Tabla 1**

*Socios beneficiarios del Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021.*

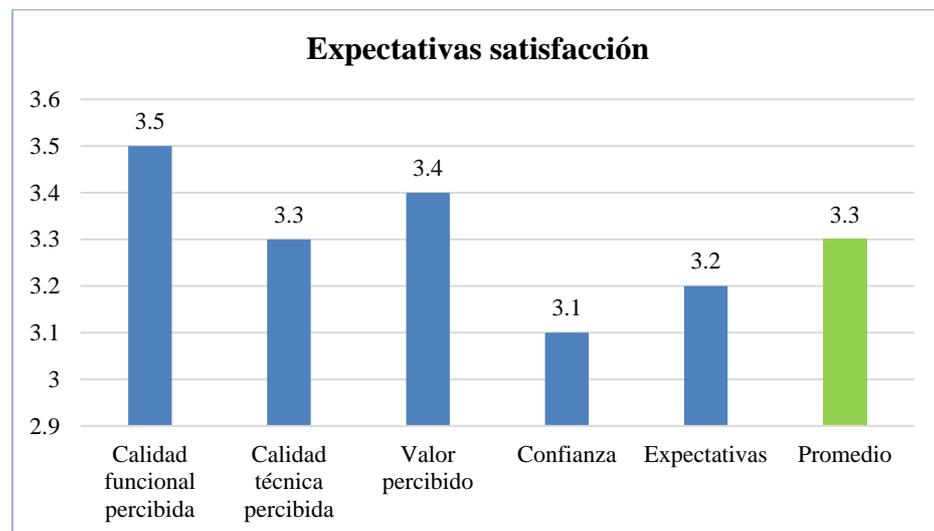
	Hombres	Mujeres
Socios	48.1 %	51.9 %

*Nota.* Fuente: encuestas

En la Tabla 2, se observa que el 48.1 % de los socios beneficiarios del Programa son hombres y el 51.9 %, mujeres. Los comedores estudiados están ubicados en los distritos de Caraz, Mato, Huata, Huallanca, Pamparomas, Pueblo Libre, Yuracmarca, Santo Toribio Huaylas y Santa Cruz; corresponden a todos los distritos donde se encuentran los comedores del Programa. El análisis se realizó en forma conjunta.

#### 4.2. De la variable Satisfacción

**Figura 1. Expectativas**



Fuente: Encuestas

La figura 1 muestra el valor de las expectativas que los usuarios tienen sobre las dimensiones de la satisfacción. El valor promedio es igual a 3.3 equivalente a expectativas con un nivel medio.

**Tabla 2**

Dimensión 1 de la satisfacción: Calidad funcional percibida. Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021.

<i>Valoración</i>	<i>Dimensión calidad funcional percibida (%)</i>				
	<i>P1</i>	<i>P2</i>	<i>P3</i>	<i>P4</i>	<i>P5</i>
	El personal soluciono mis quejas	Recibo el servicio que espero	El personal conoce las necesidades de los usuarios	Me siento seguro al usar los servicios del comedor	Servicio satisfactorio comparado con otros
<i>Nunca</i>	0.4	0.8	0.4	0.8	0.4
<i>Casi nunca</i>	25.7	5.3	16.2	8.3	9.5
<i>A veces</i>	34.7	54.7	32.5	10.6	48.9
<i>Casi siempre</i>	34.7	34.0	35.8	61.9	31.8
<i>Siempre</i>	4.9	5.3	15.1	18.1	9.5

La Tabla 2 muestra información porcentual para cada una de las preguntas de la dimensión calidad funcional percibida de la variable satisfacción. El 25.4% indica que el personal del comedor casi nunca soluciono sus quejas, el 34.7% manifiesta a veces y el 34.7% indica casi siempre. El 54.7% señala que a veces recibió el servicio esperado y el 34. % manifiesta que casi siempre. El 16.2% de los encuestados señala que casi nunca el personal conoce la necesidad del usuario, el 32.5% indica a veces y 35.8% señala casi siempre. El 10.6% manifiesta que a veces se siente seguro al usar los servicios del comedor, el 61.9% indica casi siempre y el 18.1%

señala siempre. El 48.9% indica que el comedor a veces brinda un servicio satisfactorio comparado con otros comedores, el 31.8% señala casi siempre.

**Tabla 3**

Dimensión 2 de la satisfacción: Calidad técnica percibida. Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021

<i>Valoración</i>	<i>Dimensión calidad técnica percibida (%)</i>		
	<i>P6</i>	<i>P7</i>	<i>P8</i>
	Observo mejoras en el servicio ofrecido	El servicio es bueno	Mis expectativas fueron satisfechas con el servicio recibido
<i>Nunca</i>	0.4	0.8	0.4
<i>Casi nunca</i>	37.4	3.4	20.0
<i>A veces</i>	39.6	44.9	23.0
<i>Casi siempre</i>	15.1	41.9	48.7
<i>Siempre</i>	7.5	9.1	7.9

La Tabla 3 muestra información porcentual para cada una de las preguntas de la dimensión calidad técnica percibida de la variable satisfacción. El 37.4% indica que casi nunca observo mejoras en el servicio ofrecido, el 39.6% manifiesta a veces y el 15.1% indica casi siempre. El 44.9% señala que a veces el servicio recibido es bueno, el 41.9 % manifiesta que casi siempre y el 9.1% indica siempre. El 20.0% de los encuestados señala que casi nunca sus expectativas en relación al servicio fueron satisfechas, el 23.0% indica a veces, el 48.7% señala casi siempre y el 7.9% indica siempre.

**Tabla 4**

Dimensión 3 de la satisfacción: Valor percibido. Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021.

<i>Valoración</i>	<i>Dimensión valor percibido (%)</i>					
	<i>P9</i>	<i>P10</i>	<i>P11</i>	<i>P12</i>	<i>P13</i>	
	Confío en el comedor	Los precios son menores	La calidad del servicio es buena	No he tenido problemas con los servicios recibidos	Si me ofreciera sus servicios prefiero regresar a este comedor	otro
<i>Nunca</i>	0.4	0.0	0.8	11.3	0.8	
<i>Casi nunca</i>	5.3	3.0	6.0	55.1	4.9	
<i>A veces</i>	37.4	29.4	45.7	15.5	35.8	
<i>Casi siempre</i>	26.4	54.7	40.0	9.8	45.7	
<i>Siempre</i>	30.6	12.8	7.5	8.3	12.8	

La Tabla 4 muestra información porcentual para cada una de las preguntas de la dimensión valor percibido de la variable satisfacción. El 5.3% indica casi nunca confía en el comedor, el 37.4% señala a veces, el 26.4% indica a veces y el 30.6 indica siempre. El 29.4% señala que a veces los precios son menores en el comedor comparado con otros comedores, el 54.7% indica que casi siempre y el 12.8% indica siempre. El 45.7% de los encuestados señala que a veces la calidad del servicio es buena, el 40.0% indica que siempre y el 7.5% señala que siempre. El 55.1% manifiesta que casi nunca ha tenido problemas con los servicios prestados por el comedor, el 15.5% indica que a veces, el 9.78% señala que casi siempre y el 8.3% indica que siempre. El 35.8% veces regresaría a este comedor, el 45.7% indica que casi siempre regresaría y el 12.8% señala que siempre.

**Tabla 5**

Dimensión 4 de la satisfacción: Confianza. Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021.

<i>Valoración</i>	<i>Dimensión confianza (%)</i>				
	<i>P14</i>	<i>P15</i>	<i>P16</i>	<i>P17</i>	<i>P18</i>
	En este comedor sé que no tendré inconvenientes con el servicio	Recomendaría este Comedor a otras personas	El comedor es innovador y con visión de futuro	Los servicios prestados por el comedor son los ideales	El comedor se preocupa por las necesidades del usuario
<i>Nunca</i>	0.4	0.4	3.8	5.7	0.8
<i>Casi nunca</i>	9.1	4.5	49.8	30.9	32.1
<i>A veces</i>	29.8	39.6	25.7	26.4	55.1
<i>Casi siempre</i>	26.8	52.8	13.6	35.8	9.8
<i>Siempre</i>	34.0	2.6	7.2	1.1	2.3

La Tabla 5 muestra información porcentual para cada una de las preguntas de la dimensión confianza de la variable satisfacción. El 9.1% indica casi nunca tiene inconvenientes en el comedor, 29.8% señala a veces, el 26.8% indica casi siempre y el 34.0% indica siempre. El 4.5% indica que casi nunca recomendaría los servicios del comedor a otra persona, el 39.6% señala que a veces recomendaría el comedor a otra persona, el 52.8% indica que casi siempre y el 2.6% indica siempre. El 49.8% de los encuestados señala que casi nunca el comedor es innovador, el 25.7% indica a veces, el 13.6% indica que siempre y el 1.1%. El 32.1% manifiesta que casi nunca el comedor se preocupa de sus necesidades, el 55.1% indica que a veces, el

9.8% señala que casi siempre y el 2.3% indica que siempre.

**Tabla 6**

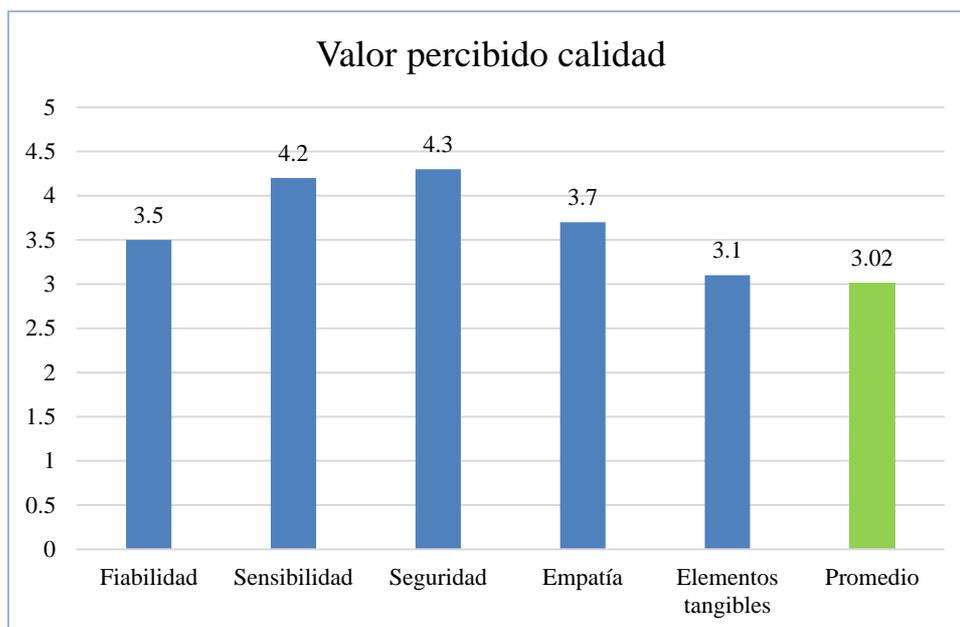
Dimensión 5 de la satisfacción: Expectativas. Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021.

<i>Valoración</i>	<i>Dimensiones expectativas (%)</i>		
	<i>P19</i>	<i>P20</i>	<i>P21</i>
	El servicio se adapta a mis necesidades	El personal informa claramente	El personal posee los conocimientos necesarios
<i>Nunca</i>	0.4	0.0	0.0
<i>Casi nunca</i>	8.3	10.6	11.7
<i>A veces</i>	55.1	57.7	72.8
<i>Casi siempre</i>	28.7	30.6	10.9
<i>Siempre</i>	7.5	1.1	4.5

La Tabla 6 muestra información porcentual para cada una de las preguntas de la dimensión expectativas de la variable satisfacción. El 8.3% indica que casi nunca el servicio del comedor se adapta a sus necesidades, el 29.8% señala a veces, el 28.7% indica casi siempre y el 7.5% indica siempre. El 10.6% indica que casi nunca el personal del comedor informa claramente, el 57.7% señala que a veces, el 30.6% indica que casi nunca el personal posee los conocimientos necesarios, el 72.8% manifiesta que a veces, el 10.9% indica que casi siempre y el 4.5% indica siempre.

#### 4.3. De la variable calidad

**Figura 2. Valor percibido de la calidad**



Fuente: encuestas

La figura 2 muestra el valor percibido en promedio de la calidad, su valor es 3.02 y es un valor medio.

**Tabla 7**

Dimensión 1 de la calidad: Fiabilidad. Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021

Valoración	Dimensión fiabilidad (%)			
	P22	P23	P24	P25
	El comedor atiende en la hora indicada	El comedor muestra interés por resolver los problemas	El comedor ofrece un buen desempeño	El comedor no comete errores al brindar el servicio
<i>Nunca</i>	0.0	0.8	0.0	4.2
<i>Casi nunca</i>	1.5	25.7	2.6	23.4
<i>A veces</i>	12.8	44.2	30.9	48.3
<i>Casi siempre</i>	47.2	19.6	55.8	12.1
<i>Siempre</i>	38.5	9.8	10.6	12.1

La Tabla 7 muestra información porcentual para cada una de las preguntas de la dimensión fiabilidad de la variable calidad. El 1.5% señala que casi nunca el comedor atiende a la hora indicada, 12.8% señala que a veces, el

47.2% señala casi siempre y el 38.5% indica siempre. El 25.7% de los encuestados indica que el comedor casi nunca muestra interés por resolver los problemas, el 44.2% señala a veces, el 19.6% señala casi siempre y el 9.8% indica siempre. El 2.6% de los encuestados indica que casi nunca el comedor ofrece buen desempeño, el 30.9% indica a veces, el 55.8% señala que casi siempre y el 10.6% señala siempre. El 23.4% señala que el comedor casi nunca comete errores al brindar el servicio, el 48.3% indica que a veces, el 12.1% señala casi siempre y el 12.1% indica siempre.

**Tabla 8**

Dimensión 2 de la calidad: Sensibilidad. Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021.

<i>Valoración</i>	<i>Dimensión sensibilidad (%)</i>		
	<i>P26</i>	<i>P27</i>	<i>P28</i>
	El comedor informa de los servicios que presta	Los trabajadores prestan un servicio rápido	Los trabajadores muestran disposición a ayudar
<i>Nunca</i>	0.0	0.0	0.0
<i>Casi nunca</i>	0.8	0.0	0.0
<i>A veces</i>	14.3	19.2	8.3
<i>Casi siempre</i>	43.4	49.8	66.8
<i>Siempre</i>	41.5	30.9	24.9

La Tabla 8 muestra información porcentual para cada una de las preguntas de la dimensión sensibilidad de la variable calidad. El 0.8% señala que casi nunca el comedor informa de los servicios que presta, el 14.3% señala que a veces, el 43.4% señala casi siempre y el 41.5% indica siempre. El 19.2% de los encuestados indica que el comedor a veces presta un servicio rápido, el

49.8% señala a casi siempre, el 30.9% señala siempre. El 8.3% de los encuestados indica que los trabajadores muestran disposición a ayudar a veces, el 66.8% indica a casi siempre y el 24.9% señala siempre.

**Tabla 9**  
Dimensión 3 de la calidad: Seguridad. Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021

<i>Valoración</i>	<i>Dimensión seguridad (%)</i>			
	<i>P29</i>	<i>P30</i>	<i>P31</i>	<i>P32</i>
El comportamiento de los trabajadores infunde confianza		Me siento seguro de los servicios que presta el comedor	Los trabajadores son corteses	Los trabajadores responden con conocimiento a las preguntas
<i>Nunca</i>	0.0	0.0	0.0	0.0
<i>Casi nunca</i>	0.4	0.8	0.0	0.0
<i>A veces</i>	6.4	7.2	20.0	20.4
<i>Casi siempre</i>	30.9	64.5	57.7	36.6
<i>Siempre</i>	62.3	27.5	22.3	43.0

La Tabla 9 muestra información porcentual para cada una de las preguntas de la dimensión seguridad de la variable calidad. El 6.4% de los encuestados señala que a veces el comportamiento de los trabajadores infunde confianza, el 30.9% señala que casi siempre y el 62.3% indica siempre. El 7.2% a veces se siente seguro con los servicios del comedor, el 64.5% señala que casi siempre y el 27.5% indica que siempre. El 20% señala que a veces los trabajadores son corteses, el 57.7% manifiesta que casi siempre y el 22.3% señala que siempre. El 20.4% indica que a veces los trabajadores responden con conocimiento a sus preguntas, el 36.6% señala que casi siempre y el 43% indica que siempre.

**Tabla 10**

Dimensión 4 de la calidad: Empatía. Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021

<i>Valoración</i>	<i>Dimensión empatía (%)</i>			
	<i>P33</i>	<i>P34</i>	<i>P35</i>	<i>P36</i>
	Considera que el comedor presta buena atención.	El comedor se preocupa por mejorar la atención.	Los trabajadores entienden lo que necesita Ud.	El comedor atiende en horarios convenientes.
<i>Nunca</i>	0.4	0.0	0.8	0.0
<i>Casi nunca</i>	0.8	0.0	25.3	0.0
<i>A veces</i>	29.1	50.9	33.2	19.6
<i>Casi siempre</i>	34.7	35.1	22.6	63.8
<i>Siempre</i>	35.1	14.0	18.1	16.2

La Tabla 10 muestra información porcentual para cada una de las preguntas de la dimensión empatía de la variable calidad. El 29.1% de los encuestados manifiesta que a veces el comedor presta buena atención, el 34.7% manifiesta que casi siempre y el 35.1% indica que siempre. El 50.9% indica que a veces el comedor se preocupa por mejorar el servicio, el 35.1% indica que el comedor se preocupa casi siempre por mejorar la atención y el 14% manifiesta que siempre. El 25.3% manifiesta que casi nunca los trabajadores entienden lo que necesita el usuario, el 33.2% manifiesta que a veces, el 22.6% indica que casi siempre y el 16.2% indica que siempre.

**Tabla 11**

Dimensión 5 de la calidad: Elementos tangibles. Programa de Complementación Alimentaria del Distrito de Huaylas 2021

<i>Valoración</i>	<i>Dimensión elementos tangibles (%)</i>		
	<i>P37</i>	<i>P38</i>	<i>P39</i>
	El equipo y utensilios del comedor son adecuados	Los trabajadores están uniformados	Los equipos asociados al servicio son visualmente atractivos
<i>Nunca</i>	0.0	1,1	0.0
<i>Casi nunca</i>	1.5	47.2	0.0
<i>A veces</i>	62.3	35.8	39.6
<i>Casi siempre</i>	29.4	10.9	24.5
<i>Siempre</i>	6.8	4.9	9.8

La Tabla 12 muestra información porcentual para cada una de las preguntas de la dimensión elementos tangibles. El 62.3% de los encuestados manifiesta que a veces el equipo y los utensilios del comedor son adecuados, el 29.4% indica que casi siempre y el 6.8% manifiesta que siempre. El 47.2% indica que casi nunca los trabajadores están uniformados, el 35.8% indica que a veces, el 10.9% manifiesta que casi siempre y el 4.9% señala que siempre.

#### 4.4. De la correlación

**Tabla 12**

*Correlación entre la satisfacción y las dimensiones de la calidad. Programa de Complementación Alimentaria. Distrito de Huaylas 2021*

<b>CORRELACIONES</b>					
<i>Dimensiones de la calidad</i>					
	<i>Fiabilidad</i>	<i>Sensibilidad</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Empatía</i>	<i>Elementos tangibles</i>
<b>Satisfacción</b>					
<i>Correlación de Pearson.</i>	0.392	0.076	0.232	0.351	0.360
<i>Significancia Bilateral.</i>	0.000	0.215	0.000	0.000	0.000

La Tabla 12 muestra información sobre las correlaciones entre la variable satisfacción y las dimensiones de la variable calidad. La correlación de Pearson entre la satisfacción y las dimensiones de la calidad fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles son 0.392, 0.076, 0.232, 0.351 y 0.36 respectivamente. La correlación entre satisfacción y sensibilidad no es significativa, el resto de correlaciones es positiva y significativa estadísticamente. Las correlaciones son bajas.

**Tabla 13**

*Correlación entre satisfacción y calidad (variable agrupada)*

<b>CORRELACION</b>	
<b>Satisfacción (variable agrupada)</b>	<b>Calidad (variable agrupada)</b>
<i>Correlación de Pearson</i>	0.448
<i>Significancia bilateral</i>	0.000
<i>N</i>	265

La tabla 13 muestra la correlación entre la variable satisfacción agrupada con la variable calidad agrupada y es igual a 0.448, es positiva y significativa estadísticamente. La correlación es media.

#### 4.5. Del contraste de hipótesis

##### Hipótesis general

La teoría señala que existe una relación positiva entre la calidad prestada en un servicio y la satisfacción percibida por el consumidor. Los resultados muestran que existe una correlación positiva entre la variable satisfacción y la variable calidad. La correlación es igual a 0.448, es una medida que muestra una correlación media, por lo tanto, la hipótesis es respaldada por la teoría y su validez es corroborada por el coeficiente de Pearson.

##### Hipótesis específica

He1: Existe relación positiva entre la satisfacción y la fiabilidad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

Los resultados muestran que existe una correlación de Pearson positiva entre la satisfacción y la fiabilidad igual a 0.39 indicando una correlación baja, por lo que la hipótesis es validada por su significancia estadística, así mismo la teoría respalda los resultados.

He2: Existe relación positiva entre la satisfacción y la sensibilidad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

Los resultados muestran que existe una correlación de Pearson positiva entre la satisfacción y la sensibilidad igual a 0.076 indicando una correlación baja, pero no es significativa por lo que la hipótesis

es validada a nivel teórico, pero no es validada estadísticamente

He3: Existe relación positiva entre la satisfacción y la seguridad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

Los resultados muestran que existe una correlación de Pearson positiva entre la satisfacción y la fiabilidad igual a 0.232 indicando una correlación baja, la hipótesis es validada por la teoría y por su validez estadística.

He4: Existe relación positiva entre la satisfacción y la empatía en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

Los resultados muestran que existe una correlación de Pearson positiva entre la satisfacción y la fiabilidad igual a 0.351 indicando una correlación baja, por lo que la hipótesis es respaldada por la teoría y por su significancia estadística.

He5: Existe relación positiva entre la satisfacción y los elementos tangibles del comedor popular del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas.

Los resultados muestran que existe una correlación de Pearson positiva entre la satisfacción y la fiabilidad igual a 0.36 indicando una correlación baja, la hipótesis es validada por la teoría y por su significancia estadística.

## DISCUSIÓN

La variable satisfacción incluye las dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas, las expectativas que los usuarios tienen llega a un valor de 3.3 en promedio es decir sus expectativas son medias, si comparamos con lo que dice la teoría encontramos que el usuario es quien fija las expectativas que tiene sobre un producto o un servicio, estas pueden ser altas o bajas por lo que las expectativas medias fijadas por los usuarios son concordantes con la teoría.

La hipótesis principal del estudio fue demostrar la relación positiva entre la calidad de servicio que prestan los comedores del programa de complementación alimentaria y el nivel de satisfacción percibido por sus beneficiarios de la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos se muestra que existe una correlación positiva entre la variable satisfacción y la variable calidad. La relación que existe entre la satisfacción a nivel general con la calidad percibida es de 0.448 (coeficiente de Pearson) nos indica una relación de nivel medio, es significativa a nivel estadístico, es decir entre ambas variables existe una relación positiva que esta corroborada por los resultados a nivel de las dimensiones estudiadas. Este resultado coincide con los hallazgos de (Huarcaya, 2018), quien señala que la calidad del servicio en los comedores populares de Ate Vitarte son significativos con un nivel de satisfacción media y con los resultados obtenidos por (Mendoza, 2018) en la que, señala que la calidad del servicio en el comedor de Manchay tiene una percepción de satisfacción media. Así mismo es respaldado por la investigación de (Nuñez, 2018) y (Sullca, 2016) quienes señalan que la satisfacción de los usuarios del comedor popular es

positiva, con un nivel de satisfacción medio y significativo.

En la hipótesis específica 1 se plantea que, existe relación positiva entre la satisfacción y la fiabilidad en el servicio prestado por los comedores populares del programa de complementación alimentaria de la Municipalidad provincial de Huaylas. Los resultados muestran que la satisfacción está relacionada con la dimensión fiabilidad de la calidad, el coeficiente de correlación es igual a 0.39, la relación es positiva y significativa a nivel estadístico, pero es baja. Situación que se explica porque un 30.9% de sus usuarios indica que el comedor no ofrece un buen desempeño, el buen desempeño es el resultado de la unión de buenos equipos y de la preparación del personal, en este tipo de comedores el desempeño no es tan bueno porque su finalidad no es la rentabilidad, si no es cubrir prioritariamente la necesidad alimentaria de sus beneficiarios, sin importar que tan bien se atiende y por otro lado hay que destacar que las expectativas que tiene el usuario sobre el usuario no son altas, estas expectativas medias de los beneficiarios quizá estén explicadas porque los usuarios consideran al comedor como un centro de ayuda, y sí cumple con éste objetivo las demás cosas no importan mucho. El 25.7 % indica que el comedor no muestra interés por resolver los problemas de los usuarios, si se entiende que el problema de los usuarios es recibir calidad en la atención entonces es entendible que las madres en realidad no se preocupan de los problemas de los usuarios, ellas están preocupadas en que el servicio se de todos los días. Los resultados son respaldados por los estudios de (Gomez & Pintado, 2021) señalan que la calidad del servicio se encuentra entre bien y regular; y que la dimensión fiabilidad alcanza el nivel de regular y por los de (Huarcaya, 2018) quien señala que la dimensión fiabilidad. Así mismo son coincidentes con el estudio de (Chique,

2021) señala que existe un nivel de percepción medio de satisfacción y que el elemento fiabilidad muestra un nivel medio.

En la hipótesis específica 2 se plantea que, existe relación positiva entre la satisfacción y la sensibilidad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Los resultados muestran que la satisfacción está relacionada con la dimensión sensibilidad de la calidad, el coeficiente de correlación es igual a 0.076, la relación es positiva pero no es significativa a nivel estadístico. La sensibilidad está compuesta por la información que brinda el comedor sobre sus servicios en este rubro el 57.7% indica que el comedor informa a veces y casi nunca; así mismo un 19.2% indica que en la prestación del servicio es rápida a veces, en cambio el rubro disposición a ayudar es alto más del 66.8% señala que los trabajadores están dispuestos a ayudar. Si consideramos que la atención de los trabajadores no es profesional y existe una alta rotación de los que cocinan es fácil entender los resultados. No se encontraron resultados coincidentes y /o en contra con que comparar los resultados de la investigación.

En la hipótesis específica 3 se plantea que, existe relación positiva entre la satisfacción y la seguridad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Los resultados muestran que la satisfacción está relacionada con la dimensión seguridad de la calidad, el coeficiente de correlación es igual a 0.232, la relación es positiva, pero bajo, es significativa a nivel estadístico. Situación que se explica porque un 30.9% y 62.3% de los usuarios señalan que el comportamiento de los trabajadores infunde confianza casi siempre y siempre respectivamente;

actitud que se explica porque a lo largo de los años el comedor se convierte en una comunidad. El 64.7% se siente seguro con los servicios prestados, efectivamente el ambiente familiar que existe en el comedor propicia la seguridad. El 80% indica que los trabajadores son corteses y un 43.0% señala que los trabajadores responden con conocimiento a sus preguntas. El comedor al estar conformada por un grupo de personas en especial por mujeres que son de la zona y generalmente se conocen propicia que entre ellas surja la solidaridad y en su atención llegue a un nivel de confianza y cree un ambiente de confianza en la que todos se respetan. Los resultados son respaldados por los hallazgos de Huarcaya (2020) que señala que la dimensión seguridad contribuye a la satisfacción de los usuarios y que la calidad del servicio es percibida con un nivel medio de satisfacción y son coincidentes con los estudios de (Gomez & Pintado, 2021) que señalan la calidad del servicio es calificada como regular y que la dimensión seguridad alcanza el nivel de regular. Sin embargo, difiere con los de Torres (2017) quien afirma que el elemento seguridad no se cumple en los comedores de Satipo refiriéndose a la manipulación de los alimentos.

En la hipótesis específica 4 se plantea que, existe relación positiva entre la satisfacción y la empatía en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Los resultados muestran que la satisfacción está relacionada con la dimensión empatía, el coeficiente de correlación es igual a 0.351, la relación es positiva, pero baja y es significativa a nivel estadístico. Situación que se explica porque un 29.1% indica a veces el comedor presta buena atención, el nivel señalado es entendible si se considera que las madres que atienden en el comedor no han sido

preparadas para atender al cliente en preparación de alimentos, atención en servicios y otros, ellas han llegado con la experiencia que han juntado a lo largo de los años, también hay que sumar que como el comedor no tiene una finalidad rentable, la atención se mira como un servicio que presta ayuda. El 50.9% indica que a veces el comedor se preocupa por mejorar la atención, la mejora de la atención está en manos de las socias del comedor a veces una madre vuelca su experiencia para atender mejor, pero la mejora de la atención no está estandarizada, no se aplica mejora continua y la alta rotación que se da entre las que cocinan y atienden no permite lograr una mejora de la atención. El 25.3% indica que los trabajadores no entienden casi nunca lo que necesita el usuario y el 22.6% indica que a veces, los resultados son entendibles si tomamos en cuenta el objetivo del comedor que es el de prestar el servicio con la finalidad de ayudar a los comensales a garantizar al menos el almuerzo, es decir, las madres por lo general no se ocupan en estudiar cuales son las necesidades de los usuarios simplemente saben que tienen que hacer el almuerzo. El 63.8% indica que el comedor atiende en horarios convenientes, el comedor atiende en los horarios normales no atiende todo el día como los restaurantes comerciales. Los resultados son respaldados por los hallazgos de (Chique, 2021) que, señala un nivel de percepción de satisfacción media y que el elemento empatía muestra un nivel medio. Así mismo son coincidentes con los resultados de (Gomez & Pintado, 2021) quienes afirman que las dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía alcanzan un nivel bueno. (Chavez, 2020) afirma que la dimensión empatía contribuyen al logro de resultados y alcanzan un nivel medio.

En la hipótesis específica 5 se plantea que, existe relación positiva entre la satisfacción y los elementos tangibles del comedor popular del Programa de

Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Los resultados muestran que la satisfacción está relacionada con la dimensión elementos tangibles, el coeficiente de correlación es igual a 0.360, la relación es positiva, pero baja y es significativa a nivel estadístico. El 92.3% señala que los utensilios del comedor son adecuados, el comedor cuenta con lo elemental para prestar un servicio de preparación de alimentos, dado el nivel de expectativas que tienen los usuarios entonces los utensilios son los adecuados. El 47.2% señala que los trabajadores casi nunca están uniformados, situación que se entiende por la falta de recursos financieros y porque no está dentro de las costumbres diarias de las madres el estar uniformado, la mayor parte de ellas solo lleva un delantal. Los resultados son respaldados por las afirmaciones de (Gomez & Pintado, 2021) quienes señalan que la dimensión tangible alcanza el nivel de regular. Y coincidentes con los de (Huarcaya, 2018) que señala que la dimensión tangible es percibida como regular. Sin embargo (Murillo, 2002-2003) señala que la mayoría de los elementos tangibles de los comedores han sido comprados con fondos propios de las beneficiarias, otras con ayuda del municipio y la mayor parte del menaje con donación del programa Nacional de Apoyo Alimentario y que el menaje existente en los comedores es regularmente aceptable y que su contribución al buen servicio es regular. Por su parte (Torres, 2017) evidencia que en los comedores de Satipo los elementos tangibles en especial el local y los equipos de cocina son precarios no contribuyendo a la salud y a la mejora del servicio.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva entre la satisfacción percibida por el usuario y la calidad prestada en los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Provincia de Huaylas, es decir las expectativas que tiene el beneficiario sobre la atención que recibirá en el comedor, son satisfechas en el momento que recibe el servicio; generando una percepción favorable sobre la calidad de atención. La relación entre ambas variables medida a través de la correlación de Pearson es de 0.448 el nivel de correlación es tiene una valoración de nivel medio
2. Existe relación positiva entre la satisfacción y la fiabilidad de la calidad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas. El coeficiente de Pearson es igual a 0.39 muestra una relación baja pero significativa a nivel estadístico.
3. Existe relación positiva entre la satisfacción y la sensibilidad de la calidad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas. El coeficiente de Pearson es igual a 0.076 muestra una relación baja pero no significativa a nivel estadístico.
4. Existe relación positiva entre la satisfacción y la seguridad de la calidad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas. El coeficiente de Pearson es igual a 0.23 muestra una relación baja pero significativa a nivel estadístico.

5. Existe relación positiva entre la satisfacción y la empatía de la calidad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas. El coeficiente de Pearson es igual a 0.35 muestra una relación baja pero significativa a nivel estadístico.
6. Existe relación positiva entre la satisfacción y los elementos tangibles de la calidad en el servicio prestado por los comedores populares del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Huaylas. El coeficiente de Pearson es igual a 0.36 muestra una relación baja pero significativa a nivel estadístico.

## RECOMENDACIONES

Se observa que la relación entre la satisfacción percibida por los usuarios y la calidad de prestación de servicios en el comedor tiene una relación positiva calificada como relación media (coeficiente de Pearson = 0.448), sin embargo, este nivel de relación puede ser mejorado si se supera elementos puntuales relacionados con el servicio prestado, por lo que se recomienda:

1. Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas que capaciten a las madres del Programa de Complementación Alimentaria en preparación de alimentos a través de un curso de cocina y nutrición con la finalidad de escoger un menú nutritivo y mejorar la preparación de los alimentos.
2. Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas que capaciten en higiene y seguridad alimentaria a las madres del Programa de Complementación Alimentaria a fin de mejorar sus estándares de higiene.
3. Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas que capaciten en atención al cliente a las madres del Programa de Complementación Alimentaria a fin de mejorar su calidad de atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvez, J. (2000). *Liderazgo y Clima Organizacional* (Vol. 9). Barcelona, España: Universidad Autonoma de Barcelona. Retrieved 2021, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2147/1/Liderazgo%20y%20clima%20organizacional.pdf
- Basantes, A. (2017). *Modelo SERVQUAL académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba-Ecuador*. Riobamba - Ecuador: Universidad Nacional Chimborazo Riobamba.  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/6132?show=full>.
- Cardenas, M., & Mejía, L. (2020). Introducción a la Economía. 9-12. Retrieved 2021, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://economia.uniandes.edu.co/sites/default/files/pregrado/pracademicos/202010/ECON-1001-INTRODUCCION-A-LA-ECONOMIA-COLOMBIANA-2020-10-MAURICIO-CARDENAS-LUIS-FERNANDO-MEJIA.pdf
- Chacón, E. (2020). *Satisfacción y expectativa del cliente*.  
<https://www.monografias.com/trabajos68/satisfaccion-expectativa-cliente/satisfaccion-expectativa-cliente.shtml#:~:text=Las%20expectativas%20de%20los%20clientes,y%20l%C3%ADderes>
- Chavez, B. A. (2020). *Influencia del clima organizacional en el desempeño*

- laboral de las socias del comedor popular "Los Angeles" Huanuco 2020.*  
Huanuco: Universidad Nacional Herminlio Valdizan.
- Chique, C. E. (2021). *Clima organizacional y satisfacción del usuario en el comedor popular infantil Candelari Herrera de Puno 2019.* Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Donabediam. (1984). *Calidad de atención médica y principios épicos.*  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2010000200004](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004)
- Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus mdelos de medición* (Vol. 15). Bogota , Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Retrieved 2021, from  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Gamboa, D., Niño, B., & Serrano, M. (2019). *Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia.* Bucaramanga - Colombia: Universidad Industrial de Santander.
- Gomez, G. A., & Pintado, A. Y. (2021). *Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la municplaidad de San Ignacio 2019.* Pimentel, Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Groonros, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications.*
- Huarcaya, Z. E. (2018). *Clima Organizacional y Calidad del Servicio en los Comedores del Centro Poblado de Huaycan, Ate-Vitarte, periodo 2018.*  
Lima: Universidad Nacional Educación Enrique Guzman y Valle.  
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4470>

- Idelfonso, G. E. (2005). *Marketing de los servicios* (Vol. 4ta Edición). Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- <https://books.google.com.ec/books?id=ftF0BQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- INEI. (2019). *Instituto Nacional de Estadística e informática*. Evolución de la pobreza monetaria: <https://www.gob.pe/inei/>
- Liljander, & Strandvik. (1995). *Satisfacción del consumidor*.
- <https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20->
- Lopez, M. E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. (I. T. Sonora, Ed.) *El Buzón de Pacioli*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglefindmkaj/<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- MEF. (2020). *Ministerio de Economía y Finanzas*. SISFOH: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/comun\\_notp/presentaci/2007/2007-09-28/SISFOH\\_28092007.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/comun_notp/presentaci/2007/2007-09-28/SISFOH_28092007.pdf)
- Mendoza, R. E. (2018). *Percepción de la Calidad de Vida del Adulto Mayor en el Comedor Popular "Madre del Amor Hermoso"*. LIMA: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1986>
- MIDIS. (2016). *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. Reglamento de las Modalidades del Programa de Complementación Alimentaria: <https://www.gob.pe/institucion/midis/normas-legales/6809-167-2016-midis>
- Mora, C. C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Retrieved 2021, from

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf

Morocho, R. T., & Burgos, C. S. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp 2018*. Universidad Peruana Union.

Mosquera, G., & Martinez, L. (2018). *Calidad de Servicio*. Venezuela, Venezuela:

Centro de Altos Estudios Generales -ISID. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.benjaminfranklinsg.com/wp-content/uploads/2020/11/LibroCalidadServicio.pdf

Murillo, V. C. (2002-2003). *Los comedores populares en el distrito de Santiago de Surco*. Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos.

Núñez, D. M. (2018). *Calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018*. Chota - Perú: Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29043>

Oliver, R., & Swan, J. (1989). Percepciones del consumidor sobre equidad interpersonal y la satisfacción en las transacciones. *Revista de Marketing*, 21-53.

Peña, N. (2014). El valor percibido y la confianza como antecedentes de la intención de compra online. *Artículo de investigación científica y tecnológica*, 30(51), 15-23. Retrieved 2021, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/dd9fe858-3559-4a6e-97e3-053dffclae58/content

- Pinchi, G. R. (2019). *Calidad de Vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019*. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40726>
- Schiembri, S., & Sandberg, J. (2002). *Service quality and the consumer experience*.
- SISFOH. (2018). *Sistema de Focalización de hogares*. <http://www.sisfoh.gob.pe/>
- Siuse, A. E. (2017). *Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017*. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12693>
- Sullca, G. A. (2016). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de complementación alimentaria. Municipalidad de San de Lurigancho 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3784>
- Tamez, G., Ruiz, G., & Ayala, G. (2019). Programa de asistencia alimentaria en los hogares mexicanos pobres con menores de edad. *Revista de Alimentación contemporánea y Desarrollo Regional*, 29(53).  
<https://www.ciad.mx/estudiosociales/index.php/es/article/view/615>
- Torres, B. M. (2017). *Evaluación de las prácticas manipulación y almacenamiento en comedores populares del distrito de Satipo Departamento de Junin*. Junin: Universidad Nacional del Centro del Perú.  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5527>



## ANEXOS

### Cuestionario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Alimentación complementaria de la Provincia de Huaylas.

FICHA TÉCNICA 1	
Nombre:	Cuestionario “Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Alimentación Complementaria del distrito de Caraz, 2021”
Autor original	Mejías-Acosta, Agustín Alexander; Manrique-Chirkova, Sergey
Adaptado por	Rafo Alejandro Vaca Piscoche
Año de edición:	2020
Dimensiones:	Explora la satisfacción a través de las siguientes dimensiones: Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor del servicio, confianza y expectativas.
Ámbito de aplicación:	Beneficiarias del Programa de Complementación Alimentaria del distrito de Caraz
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del comedor popular en el distrito de Caraz
Campo de aplicación:	Beneficiarias del programa de complementación alimentaria
Validez:	De contenido, por opinión de 2 expertos de la

	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
Confiabilidad:	<p>El coeficiente alfa de Cronbach global para la escala, uno de los indicadores más usados para evaluar la fiabilidad de una escala, resultó igual a 0,935 y los coeficientes alfa para cada una de las dimensiones identificadas fueron superiores a 0,670 (1=0,868; 2=0,786; 3=0,872; 4=0,791 y 5=0,676, respectivamente), los cuales permiten destacar la consistencia interna de la escala usada</p>
Aspectos a evaluar:	<p>El cuestionario está constituido por 21 ítems</p> <p>Las preguntas: 1 al 5 miden la calidad funcional percibida, del 6 al 8 mide la calidad técnica percibida, del 9 al 13 el valor percibido del servicio, del 14 al 18 la confianza y del 19 al 21 las expectativas.</p> <p>A continuación, se describe brevemente el significado de cada dimensión: 1. Calidad funcional percibida: hace referencia a la forma en que se presta el servicio. 2. Calidad técnica percibida: se basa en las características inherentes del servicio. 3. Valor del servicio: relación calidad-precio o calidad-tasas y tarifas que el cliente extrae tras el servicio recibido. 4. Confianza: es la variable de rendimiento del índice de satisfacción y mide en función del nivel alcanzado en este índice, la percepción del cliente de la capacidad de la empresa de</p>

	<p>prestar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determina el grado en que sus clientes hablarán bien del servicio prestado; es decir, la intención de los clientes de recomendar el servicio a otras personas. 5. Expectativas: nivel de referencia que espera el consumidor del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra.</p>
Calificación:	<p>Escala Likert</p> <p>1. Nunca, 2 =Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre y 5=Siempre</p>

**Cuestionario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del Programa de Alimentación complementaria De la Provincia de Huaylas, 2020.**

<b>Dimensión</b>	<b>Pregunta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Calidad Funcional percibida	El personal de este comedor ha Solucionado satisfactoriamente mis quejas.					
	En este comedor se le da el servicio que usted espera					
	El personal de este comedor conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
	Se siente seguro al realizar sus transacciones en este comedor.					
	Este comedor presta un servicio satisfactorio en comparación con otros comedores.					
Calidad técnica percibida	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido en este comedor.					
	La calidad de los servicios es buena,					
	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por este comedor.					

Valor percibido	Usted tiene confianza en este comedor.					
	Los precios de este comedor en comparación con otras son atractivos.					
	La calidad de los servicios prestados en este comedor es buena.					
	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados en este comedor.					
	Si otro comedor me ofrece los mismos servicios, prefiero regresar a este comedor.					
Confianza	Al acudir a este comedor sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					
	Usted recomendaría este comedor a otras personas.					
	Este comedor es innovador y con visión de futuro					
	Los servicios prestados por este comedor están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.					
	Este comedor se preocupa por las necesidades de sus clientes.					
Expectativas	El servicio que se ofrece en este comedor se adapta a sus necesidades como usuario.					

	El personal de este comedor es claro en las explicaciones o informaciones Dadas.					
	El personal de este comedor posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					

## **Cuestionario para evaluar la calidad del servicio de los comedores populares de la Provincia de Huaylas 2021.**

### **Ficha Técnica de SERVQUAL**

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992.

Al aplicarse SERVQUAL a muestras de clientes mide:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento, y la compara contra el estándar válido para el Perú.
- Lo que desean los consumidores de ese establecimiento (Beneficios Ideales).
- Lo que encuentran los consumidores en ese establecimiento (Beneficios Descriptivos).
- Calcula brechas de insatisfacción específicas.
- Ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

SERVQUAL, es una herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio.

Es conocido como "Modelo de Discrepancias" y sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico pueden constituir una medida de la calidad en el servicio.

### **Dimensiones de SERVQUAL Percepción de las necesidades del cliente**

El cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

### **Expectativas del cliente.**

Aquí se define lo que espera el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

### **Mide a través de una escala Likert**

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

**Cuestionario para medir la calidad del servicio de los comedores populares de la Provincia de Huaylas 2021.**

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntaa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Fiabilidad</b>	El comedor cumple con el tiempo indicado para la atención.					
	Al presentarse un problema con el servicio, el comedor muestra interés en resolverlo.					
	El comedor desempeña muy bien el servicio.					
	El comedor brinda un servicio con cero errores.					
<b>Sensibilidad</b>	El comedor le informa de los servicios que presta.					
	Los trabajadores de la empresa prestan un servicio rápido.					
	Los trabajadores del comedor muestran disposición para ayudar.					
<b>Seguridad</b>	El comportamiento de los trabajadores infunde confianza.					
	Ud. se siente seguro de los servicios que presta el comedor.					
	Los trabajadores son corteses de manera constante con Ud.					
	Los trabajadores tienen conocimientos para responder a sus preguntas de manera precisa.					

<b>Empatía</b>	Considera que el comedor le da buena atención.					
	El comedor se preocupa por mejorar la atención					
	Las trabajadoras del comedor entienden de manera precisa lo que necesita Ud.					
	El comedor tiene horarios de atención convenientes con sus requerimientos solicitados.					
<b>Elementos tangibles</b>	Los equipos y utensilios que usa el comedor son adecuados.					
	Los trabajadores de la empresa están Uniformados.					
	Los equipos asociados al servicio son visualmente atractivos.					

## Consentimiento informado

Estimado Beneficiario del Comedor Popular

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado “Calidad de atención y nivel de satisfacción de beneficiarios del programa de complementación alimentaria de la municipalidad provincial Huaylas, 2021” dirigido por Rafo Alejandro Vaca Piscoche estudiante de la Maestría de Programas Sociales de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

El objetivo de este estudio es evaluar la relación entre calidad del servicio y satisfacción de los beneficiarios del comedor popular de Caraz

Si usted acepta participar en este estudio, se le solicitará que responda, un cuestionario, que contiene preguntas sobre su satisfacción en puntualidad, distribución, atención y calidad y le tomará aproximadamente 10 minutos.

La participación en esta actividad es voluntaria y no involucra ningún daño o peligro para su salud física o mental. La información recolectada no será usada para ningún otro propósito, además de los señalados anteriormente, sin su autorización previa y por escrito. Usted puede negarse a participar en cualquier momento del estudio, sin que deba dar razones para ello, ni recibir ningún tipo de sanción.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. Asimismo, he tenido la oportunidad de preguntar sobre ella, y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado; por lo tanto, acepto voluntariamente participar en esta investigación como participante, y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento.

Nombre del Participante: \_\_\_\_\_

Firma del Participante: \_\_\_\_\_ Huella

digital: Fecha: \_\_\_\_\_