



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Trabajo Social**

**Calidad de servicio de los comedores populares del programa de
complementación alimentaria, Barranca, 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autoras

**Cris Naomi Flores Palacios
Maritza Luzmila Príncipe Ramírez**

Asesora

Dra. Elena Luisa Laos Fernández

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Cris Naomi Flores Palacios	71516430	30/01/2024
Maritza Luzmila Príncipe Ramírez	15732055	30/01/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Laos Fernández Elena Luisa	15602414	0000-0002-3383-6117
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera	28105116	0000-0001-8630-044X
M(a). Rosa Albina Sacramento Lázaro	40740790	0000-0002-1698-584X
M(a). Angelica Castañeda Chinga	15639623	0000-0003-4100-2400

CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ALIMENTARIA, BARRANCA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	1library.co Fuente de Internet	<1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

A nuestras familias y amigos por la confianza y el soporte constante, a los docentes por transmitirnos sus conocimientos y orientaciones durante nuestra formación para lograr el desarrollo de este trabajo y seguir cumpliendo nuestras metas.

FLORES PALACIOS, Cris Naomi

PRÍNCIPE RAMIREZ, Maritza Luzmila

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias, ya que sin ellos no hubiésemos logrado alcanzar nuestros objetivos y metas en el transcurso de nuestro crecimiento personal y profesional, su amor, su esfuerzo, sus alientos, sus apoyos morales e incondicionales, han sido la motivación que necesitábamos en aquellos momentos de ansiedad y estrés, gracias por creer en nosotras. A nuestra casa de estudios, a la cual estaremos eternamente agradecidas, por brindarnos la oportunidad de estudiar, experimentar y crecer junto a personas maravillosas con las cuales hemos creado momentos inolvidables las cuales nunca olvidaremos, gracias.

Agradecemos a nuestra estimada asesora Dra. Olga Marina Gamarra López, por la paciencia y dedicación en cada asesoría impartida, por su apoyo y comprensión durante nuestra formación.

A la Municipalidad Provincial de Barranca por su disposición a realizar la investigación y a los beneficiarios de los comedores populares por su participación y confianza.

FLORES PALACIOS, Cris Naomi

PRÍNCIPE RAMIREZ, Maritza Luzmila

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	17
1.2 Formulación del problema.....	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos.....	21
1.3 Objetivos de la investigación.....	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Justificación de la investigación	21
1.5 Delimitaciones del estudio	22
1.6 Viabilidad del estudio.....	22

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1 Investigaciones internacionales	24
2.1.2 Investigaciones nacionales	25
2.2 Bases teóricas.....	27
2.3 Bases filosóficas	31
2.4 Definición de términos básicos.....	32
2.5 Hipótesis de investigación.....	33

2.5.1 Hipótesis general	33
2.5.2 Hipótesis específicas.....	33
2.6 Operacionalización de las variables.....	34

Capítulo III
METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	35
3.1.1 Tipo de investigación	35
3.1.2 Nivel de investigación.....	35
3.1.3 Diseño de investigación	35
3.1.4 Enfoque de investigación	35
3.2 Población y muestra	35
3.2.1 Población.....	35
3.2.2 Muestra	37
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	37
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	40

Capítulo IV
RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados.....	41
4.2 Contratación de hipótesis.....	45

Capítulo V
DISCUSIÓN

5.1 Discusión	46
---------------------	----

Capítulo VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	48
6.2 Recomendaciones	48

REFERENCIAS	50
7.1 Fuentes documentales	50
7.2 Fuentes bibliográficas	51
7.3 Fuentes hemerográficas	51
7.4 Fuentes electrónicas	52
ANEXOS	53
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA	53
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	54
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	56
04 EVIDENCIA FOTOGRAFICA.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la variable calidad de servicio	42
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de sexo y edad de la población de estudio	41
Tabla 2. Distribución de la variable calidad de servicio	42
Tabla 3. Distribución de los resultados de elementos tangibles	43
Tabla 4. Distribución de resultados de fiabilidad	43
Tabla 5. Distribución de resultados de capacidad de respuesta	44
Tabla 6. Distribución de resultados de Empatía	45

Resumen

Objetivo: Determinar la calidad de servicio de los Comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023. **Métodos:** La investigación tiene un alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, es básica y posee un diseño no experimental. La población se constituyó con 1103 beneficiarios, teniendo una muestra de 285 beneficiarios que pertenecen a los comedores del Distrito en estudio, los cuales respondieron al cuestionario SERVPERF. **Resultados:** Del total de beneficiarios encuestados sobre la Calidad del Servicio, representado por el 98.9% (282) señalan que el servicio tiene una calidad de nivel medio, por lo contrario el 1,1% (3) un bajo nivel. Los resultados reflejan que, los comedores populares respecto a la calidad de servicio alimentario, evidencian ciertos rasgos que inducen una calidad media, teniendo en cuenta con el equipo, la infraestructura, personal encargado y los medios informativos usados en los servicios. **Conclusión:** Se halló que el 98.3% de beneficiarios perciben una calidad media de servicio alimentario y un 9,1% nivel bajo. Estos resultados, nos permite saber que más del promedio de la población de estudio refieren que tienen las instalaciones físicas, equipo y el personal adecuado que brindan el servicio.

Palabras clave: Calidad de servicio, comedores populares, beneficiarios, capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, empatía.

Abstract

Objective: To determine the quality of service of the Food Complementation Program Canteens, Barranca, 2023. **Methods:** The study is descriptive in scope, basic, with a nonexperimental design and quantitative approach. Beneficiaries were 1103, with a sample of 285 beneficiaries belonging to the soup kitchens of the District of Barranca, who responded to the SERVPERF questionnaire. **Results:** Of the total number of beneficiaries surveyed about the quality of service, 98.9% (282) indicated that the quality of service was medium and 1.1% (3) was low. The results reflect that quality of food service in the soup kitchens shows certain features that induce a medium quality, taking into account the equipment, infrastructure, personnel in charge and the information material used in these services. **Conclusion:** These results allow knowing that more than the average of the study population refer that they have the physical facilities, equipment and adequate personnel that provide the service.

Keywords: Service quality, soup kitchens, beneficiaries, tangible elements, responsiveness, reliability, empathy.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio radica en la percepción sobre el servicio alimentario que poseen los beneficiarios de cada comedor popular de Barranca, siendo indispensable a contribuir con el acceso de alimentos para el desarrollo de una vida saludable y reducir la pobreza. Por ello, se pretende visualizar las fortalezas y debilidades del servicio que brinda la municipalidad con la finalidad de establecer diferentes estrategias que contribuyan a una mejora.

Al tratarse de una población altamente vulnerable que está conformado por niños, mujeres gestantes personas con discapacidad, y adultos mayores, cuyas condiciones de vida son de alta precariedad, y se pretende evidenciar que el servicio alimentario es indispensable para la vida de la población, puesto que es necesario dar a conocer a la municipalidad para que siga brindando la atención a estas personas y pueda atender con mayor prioridad a quienes realmente necesitan estos servicios.

Para un mejor entendimiento, el estudio está organizado en seis capítulos:

Capítulo I: Abarca la explicación y descripción de la realidad en el contexto internacional, nacional y local, además se formula el problema y objetivos de forma general y específica, como también las justificaciones y delimitación del estudio.

Capítulo II: Son presentados los antecedentes, y se fundamenta las teorías que proporcionará un sustento a la investigación.

Capítulo III: Abarca el tipo de diseño elegido, así como el nivel y enfoque de la investigación, estrategias e instrumentos que ayudará a la recopilación de datos.

Capítulo IV: Expone los resultados representados mediante gráficos y tablas de frecuencias.

Capítulo V: Incluye las discusiones donde se realiza el análisis a través de la comparación y los resultados con un estudio semejante, teniendo en cuenta la variable de estudio.

Capítulo VI: Presenta las conclusiones que llega la presente investigación, recomendaciones como también sugerencias.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Se encontró diversas definiciones sobre la calidad de servicio, en el actual estudio se consideró al siguiente autor:

Gray y Harvey (1997) citado por Castillo (2014) define que:

La calidad de servicio es una progresión continua de mejoras; y para ello no es suficiente llevar a cabo un hecho establecido, por lo contrario, requiere trabajar de manera persistente y/o eficiente, aun cuando se tenga una calidad provisional; por ello es imprescindible evaluar constantemente, con el fin de obtener mayor información para formular estrategias de mejora continua. Por lo cual, es indispensable realizar evaluaciones periódicamente, adecuando a las estructuras de la entidad y delinear acciones en beneficio a una calidad (p.17).

En correspondencia a lo mencionado la gestión adecuada implica, la oportuna ejecución de actividades, correcta realización de procesos y la evaluación continua que garantizará una prestación óptima y de calidad que permitirá satisfacer al consumidor.

A nivel internacional encontramos a Argentina, teniendo en cuenta al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2020) en el documento denominado Impacto de la pandemia COVID-19 y las medidas adoptadas por el gobierno sobre la vida cotidiana, el 26,2% de familias relevadas dejó de adquirir ciertos alimentos a causa de bajos niveles de ingresos. Las familias con autoridad femenina, los hogares extensos y algunos con presencia de personas con discapacidad reflejan inconvenientes respecto al acceso a alimentos, siendo que en el 10% de los núcleos familiares existe por lo menos un integrante que concurre a un comedor social, el 28% refiere que reciben poca porción de comida y el 68% de los núcleos familiares dan a conocer que las porciones de alimentos provistos alcanzan únicamente para algunos días de la semana (pp. 32-33).

En el informe de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, 2020) menciona que las regiones latinoamericanas proporcionan suficientes alimentos para todos los ciudadanos, a pesar de ello existen problemas del hambre, siendo los más afectados la población que se encuentra en desigualdad y vulnerabilidad, teniendo dificultades en el acceso a los alimentos. Esto se ha visto agravado por la crisis económica que Latinoamérica y el Caribe vienen enfrentando en los últimos tiempos, ocasionando que los gobiernos reduzcan el gasto social e inversión hacia las políticas, programas sociales y los comedores sociales, disminuyendo la capacidad de los hogares vulnerables a afrontar los desempleos, generando la hambruna y crisis alimentaria (p. 74).

Es así que Rodríguez (2023) en el artículo denominado Ante la falta de respuesta del Estado, aumentó la demanda de alimentos en comedores populares, coincide con lo mencionado anteriormente, que de acuerdo a la crisis económica y de salud que atraviesan los países, se ven reflejados en los comedores comunitarios, donde diariamente las filas de personas que esperan por un plato de comida en los lugares donde se brinda este tipo de asistencia crece significativamente, realizando largas filas con un único fin: hacer frente a la inestabilidad de los precios y la falta de respuestas por parte de los gobiernos (párr. 2).

Esto muestra que muchas familias latinoamericanas se han visto afectadas económicamente a consecuencia de la pandemia, lo cual se vieron obligadas a depender de los comedores comunitarios para atender una de las necesidades básicas que es la alimentación, siendo una contención en estos tiempos para la población en situación de vulnerabilidad. Es así como los datos estadísticos reflejan que al aumentar la población en los comedores comunitarios, las porciones se tuvieron que reducir y no alcanza para cubrir la alimentación de toda la semana.

A nivel nacional, de acuerdo a Zegarra (2020) en su artículo de opinión destaca que las medidas tomadas por el estado como consecuencia del coronavirus que enfrenta el Perú provocó diversos problemas, siendo uno de ellos la crisis alimentaria, la INEI realizó una serie de preguntas a familias de Lima Metropolitana y Callao, dando como resultado que un 14% de hogar se manifestó no haber logrado acceder a la compra de alimentos ricos en proteína y que la causa es debido a escasos recursos económicos. Esto es equivalente a un mínimo de 1 millón de personas. Si analizamos y comparamos estas cifras al Perú urbano, alcanzaríamos a los 3 millones de personas que carecen de acceso a alimentos nutritivos; en

las ciudades a nivel nacional; y esto sin tener en cuenta la situación que atraviesan los peruanos que residen en la sierra, que han sido afectadas por la paralización de las actividades económicas como consecuencia del aislamiento provocado por el Covid-19 (pp.12).

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020) La enfermedad respiratoria provocada por el SARS-CoV-2, ha impactado socioeconómicamente de diferentes maneras en el territorio peruano, de acuerdo a las últimas estadísticas en el 2019 el nivel de pobreza, se situó con un 20%, que equivale a 6 millones de personas que no pueden pagar el precio de la canasta básica alimentaria, por servicios y bienes. Además, la pobreza extrema se ubicó en 2,9% equivalente a 942 mil 370 peruanos. Se denominan extremadamente pobres a las personas que al mes su gasto per cápita no satisface para cubrir los gastos alimentarios básicos, siendo así que una canasta equivale a 187 soles. (párr. 1-6)

Asimismo, Cotos y Robles (2020) en el artículo periodístico titulado En Lima se hizo cuádruple las demandas en comedores populares, hace referencia que; el ejecutivo determinó reabrir los comedores populares en el 2021, llevando a cabo medidas protocolares de salubridad, sin embargo a raíz de la COVID-19 las circunstancias han cambiado, puesto que el número de comensales aumentó en Lima hasta 4 veces y en el interior del país 10 veces, a causa de ello las municipalidades requieren mayor presupuesto a fin de atender las necesidades de alimentación de las familias que perdieron sus empleos o no tienen las condiciones para generar ingresos a causa de la cuarentena impuesta por el gobierno de turno, con el propósito de evitar los contagios de la COVID-19. Varios de los ambientes de los comedores no presentan una infraestructura adecuada para el cumplimiento de las medidas sanitarias. Por ejemplo en el Distrito de Comas, el encargado de los programas de alimentación, Máximo Valdiviezo, declaró que existen 433 comedores que tiene 36 mil beneficiarios aproximadamente y únicamente el 60% de los locales se encuentran en buenas condiciones, asimismo el 40% no logra cumplir con las condiciones impuestas por el gobierno (párr. 4-5).

Escenas similares se deben de estar dando en otros comedores populares a nivel nacional, puesto que la emergencia sanitaria afectó a todos, mucho más a los sectores vulnerables como son los beneficiarios de las organizaciones sociales.

Lo mencionado tiene arraigo con los Comedores Populares de la ciudad de Barranca, que dependen del municipio de Barranca, donde la unidad orgánica encargada es la Subgerencia de Programas Sociales y Bienestar, que tiene el deber de llevar a cabo acciones y actividades asociadas con el apoyo alimentario, nutricional y llegar a atender a la población en situación de vulnerabilidad, cuya actividad principal es la contribución al acceso alimentario de la población con escasos recursos económicos. Estos tienen como objetivo proveer y asegurar una alimentación saludable y contribuir al desarrollo humano de la población que muestra condiciones de precariedad, mediante la entrega diaria de raciones alimenticias balanceadas a bajo costo (Landa, 2018, pp. 7).

Los comedores seleccionados presentan dificultades y necesidades en los grupos donde se distribuye los alimentos del programa, respecto a la higiene y preparación de alimentos, se encuentran las vajillas rajadas pudiendo ocasionar cortes en los comensales, además se encontraron ollas en condiciones deplorables, con presencia de óxido, dañino para la salud. En relación a la infraestructura, se observa que la estructura física se encuentra en condiciones deplorables con evidencias de grandes riesgos en épocas de lluvia que son propicios a ocasionar accidentes en los comensales y alimentos almacenados. Respecto al trato se observa que el personal a cargo de la distribución de alimentos no respeta el orden motivando desorden entre los comensales, careciendo de calidez; también se visualiza que las raciones son insuficientes para las familias beneficiarias. En cuanto a los servicios básicos existe inestabilidad en los horarios de agua, algunas veces de electricidad. Además no cuentan con servicios higiénicos, siendo fundamental en estos tiempos de pandemia el lavado de manos, donde la higiene y salubridad es necesaria para evitar los contagios.

Por las razones expuestas líneas arriba, el presente estudio se propone conocer cómo se presenta la calidad del servicio en los usuarios de los comedores populares de la Distrito de Barranca, por ello se formulan problemas y objetivos que permitirán interpretar y presentar sugerencias para la mejora continua.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se presenta la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se presentan los elementos tangibles en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023?

¿Cómo se presenta la fiabilidad en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023?

¿Cómo se presenta la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023?

¿Cómo se presenta la empatía en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar los elementos tangibles en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.

Identificar la fiabilidad en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.

Identificar la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.

Identificar la empatía en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.

1.4 Justificación de la investigación

Social

El estudio se argumenta de modo social dado que existe una población altamente vulnerable que está conformado por menores de edad, mujeres en estado de gestación, personas de tercera edad y con discapacidad, cuyos niveles de vida son de alta precariedad, por ello resulta primordial que sean objeto de esta investigación, porque se necesita evidenciar que el servicio alimentario es indispensable para la vida de la población, puesto que es necesario

dar a conocer a la municipalidad para que siga brindando la atención a estas personas y pueda atender con mayor prioridad a quienes realmente necesitan estos servicios. **Teórica**

El presente estudio se fundamenta con el modelo SERVPERF del autor Cronin y Taylor, considerando que permitió la medición a la calidad del servicio que proporciona cada comedor, teniendo en cuenta la percepción del cliente. En base a ello se justifica teóricamente porque va a contribuir incrementar conocimientos científicos respecto a la calidad de servicios alimentarios en una realidad particular.

Práctica

El problema del hambre y la alimentación en las poblaciones vulnerables en el Perú y en las diversas regiones al interior del país, es uno de las demandas sociales sentidos por muchos peruanos desde muchos años, dentro de este marco de la realidad, el presente estudio pretende evidenciar resultados, que, debe servir a las autoridades y responsables de la municipalidad de Barranca (Alcaldes, regidores), del gobierno local, regional y nacional, para realizar mejoras continuas en las políticas sociales en favor a las poblaciones vulnerables, por estas razones el estudio se justifica de manera práctica.

Metodológica

Se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo puro, cuyo enfoque cuantitativo permitió obtener resultados estadísticos, para tal fin se ha seleccionado el cuestionario SERVPERF elaborado por Cronin y Taylor. Para el presente estudio se realizó la validación y confiabilidad del instrumento en la población de estudio y a la vez pueda ser utilizado en otros contextos.

1.5 Delimitaciones del estudio

La tesis se desarrolló en los comedores populares de Barranca, provincia de Barranca, departamento de Lima.

Se inició en abril del año 2023 con una proyección hasta el mes de junio, con la culminación de los logros del resultado y las conclusiones.

1.6 Viabilidad del estudio

El estudio se sostiene mediante la aprobación de la Subgerencia de Programas sociales y Bienestar del municipio de Barranca, que permitió el acceso en la toma y recolección de

datos, mediante el cuestionario a la población – beneficiarios de los comedores populares, integrado por comensales de 12 a 72 años.

Financieramente se solventó en su totalidad con los recursos propios de las investigadoras (autofinanciado).

Dos investigadoras, además existió el compromiso voluntario de los 1103 beneficiarios de los comedores populares. Así mismo el apoyo de una docente asesora, quién fue la guía durante la investigación.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Monroy y Urcádiz (2019) , *Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de México*. La finalidad fue diagnosticar la calificación de la Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal. El estudio contó con un nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y corte transversal en vista que se recogió información de la realidad en un solo momento, además la población de estudio fueron 207 comensales del restaurante mencionado. Se empleó el cuestionario de evaluación del modelo SERVPERF. Concluyó que la calidad en el servicio alimentario tuvo una evaluación alta entorno a las apreciaciones producidas por los beneficiarios, además se descubrió que la media arrojó un 4.06, lo que indica para la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera una eficiencia de 81.30% del servicio; y una satisfacción del beneficiario con 81.90% (4.09 de 5).

Jireh (2018) en el estudio denominado *Calidad de los servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Burger Diner, Guatemala*, el objetivo de evaluar la calidad del servicio al cliente. El estudio fue de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, además la población se conformó a través de 18 trabajadores de dicho lugar y 70 clientes. Emplearon el instrumento SERVQUAL para obtener las percepciones de los comensales. Conclusiones: Existe una baja calidad e insatisfacción según los clientes, puesto que el restaurant no logra cubrir sus expectativas.

López (2018) en la tesis *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's, Ecuador*, fue realizado para diagnosticar el vínculo entre la calidad de servicio y la satisfacción de su clientela. El estudio tuvo enfoque cuantitativo y tipo descriptivo. La población de estudio fueron 365 clientes. Para diagnosticar la comprobación del cuestionario se realizó una Prueba de esfericidad de Bartlett dando como resultado 0,917.

Como resultado, el 79% de los comensales no se encontraron ni de acuerdo ni en desacuerdo al respecto del servicio, asimismo la satisfacción hacia el servicio del

restaurante. Como conclusión, se demostró la existencia de comensales satisfechos con las raciones, el establecimiento, los equipos y la atención brindada por el personal, de igual manera se hallaron clientes inconformes, evidenciando la necesidad de un trato personalizado por parte del personal encargado del servicio, así mismo la falta de capacitación, la necesidad de más empleados para una atención más rápida. Por lo tanto se halló la existencia de una unión adecuada entre la calidad de la entrega de alimentos y la satisfacción de los consumidores, esto implica que en caso se eleve la calidad del servicio también aumentará la satisfacción y si se ve afectado la calidad, el consumidor no estará satisfecho.

Para Tapia y Arteaga (2020) *Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro*. El objetivo consistió en evaluar la calidad del servicio en restaurantes de platos a la carta. La investigación fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y corte transversal. La tesis fue integrada por 11.287 profesionales de la ciudad. Se usó el instrumento del cuestionario Servperf, mediante la escala de Likert con 19 afirmaciones. Concluyó que la calidad del servicio que ofrecen los restaurantes muestra una evaluación equivalente a 59,72%.

Para Bobadilla (2022) *Gestión de la calidad del servicio en los comedores populares del distrito de Chimbote*. La tesis tuvo la finalidad de describir las realidades de gestión de la calidad del servicio de los comedores populares de la ciudad. El tipo de estudio fue descriptiva, con enfoque cuantitativo. La población de estudio se conformó por 35 dirigentes de los Comedores Populares de Chimbote. Se usó el instrumento del cuestionario que consistieron en preguntas cerradas con vocablos sencillos y simples, utilizando la técnica de

Escala de Likert. Los resultados obtenidos muestran una Calidad del servicio de nivel regular 100% (35) según la percepción de los representantes de los Comedores Populares. Conclusiones: La calidad de la entrega y preparación otorgado por los comedores populares es de un nivel regular teniendo en cuenta a la infraestructura, abastecimiento de alimentos y áreas del comedor universitario.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Ugarte (2021) *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Objetivo: Determinar la correlación que se da en la satisfacción y calidad de servicio. Se desarrolló un estudio

descriptivo con correlación y transversal. Las personas estudiadas fueron 2500, siendo encuestados 333 beneficiarios del comedor. Los instrumentos aplicados fue el cuestionario SERVQUAL y de satisfacción (CS) validados. Los resultados evidencian que los estudiantes perciben una deficiente calidad del servicio equivalente a 7.8%, regular con un 40,5% y casi bueno con 20.1%. El estudio finalizó evidenciando que la calidad de servicio y satisfacción están asociados de forma significativa y positiva según los usuarios del comedor universitario.

Para Sito, Toledo, Huatuco y Cajo (2021) *Calidad del servicio en el comedor universitario y la percepción de los usuarios en la Universidad Nacional de Educación – 2020*. La finalidad fue diagnosticar la conexión existente de la calidad del servicio del comedor universitario y la percepción de los consumidores. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 1369 usuarios del semestre 2020-I. De acuerdo a los resultados obtenidos señalan que el 46,2% (632) tiene un nivel medio, y el 39,4% (540) poseen una percepción baja del servicio. Como conclusión se evidenció una correlación enormemente relevante entre la percepción y la calidad del servicio del comedor según los universitarios.

Gaston (2018) *Calidad del servicio y satisfacción del turista extranjero en el Bar Restaurante Alma del Hotel Casa Andina Premium, Puno*. Objetivo: Definir la correlación de la calidad de servicio y la satisfacción. Se desarrolló un estudio descriptivo correlacional, no experimental y transversal. La investigación se conformó por 8,500 turistas que se hospedaron durante junio a septiembre del 2019 y una muestra de 117 huéspedes. Se utilizó el instrumento ya validado SERVQUAL, considerando cada dimensión de la variable considerando la capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles, seguridad y fiabilidad. Según las expectativas de la población de estudio, concluyó con una valoración buena por el servicio brindado del restaurante Alma, es así que, el 99% del servicio es fiable y el 97.63% posee una adecuada capacidad de respuesta, los cuales tienen que permanecer en ese rango y lograr reducir las inconformidades, entre la calidad y la satisfacción de los turistas.

Machaca (2018) en su tesis *Calidad del Servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de Satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa*, el objetivo fue definir la forma que se vincula la calidad del servicio

del Programa y el nivel de satisfacción de los comités de alimentación escolar. Tuvo un diseño correlacional de tipo no experimental con un enfoque cuantitativo. Los encuestados se conformó por 95 personas inscritas en el Programa. Como resultado, se determinó que la calidad del servicio influyó un 46,72% en la satisfacción de los comités. Finalmente la calidad del servicio del Programa mencionado posee una buena relación con la satisfacción de los integrantes del comité de alimentación escolar.

Para Raymundo y Vidal (2018) en su investigación titulada *Calidad de servicio del comedor universitario a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, tuvo como fin determinar el nivel de calidad del servicio del comedor a estudiantes de la Facultad mencionada. La investigación tuvo un nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, con corte transversal. Además, las personas estudiadas estuvieron integradas por 199 estudiantes y el instrumento que se empleó es el cuestionario de SERVPERF, con escala de Likert. Los resultados muestran una gran parte de la población, representado por 79% (158) indicaron que la calidad es nivel medio, el 14% (28) un nivel alto y por último el 7% (13) bajo. Como conclusión, la calidad del servicio frecuentemente es de un nivel de calidad medio teniendo en cuenta el equipamiento, las instalaciones físicas, el personal que brinda servicio y los materiales de apoyo informativo que se usan en el comedor del campus universitario.

2.2 Bases teóricas

Cronin y Taylor (1992) menciona que la calidad de servicio está sustentada únicamente en las percepciones de los consumidores de acuerdo a la entrega del servicio, que genera satisfacción de las necesidades de los clientes (p. 55).

Según Berry (1993) refiere que la calidad de servicio es la extensión de las disconformidades o desigualdades que se da entre las percepciones de los usuarios en cuanto a la confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía y seguridad (p. 10).

De acuerdo a la Resolución N° 006 – 2019 – PCM/SGP de Secretaría de Gestión Pública (2019) , la calidad de los servicios se refiere a satisfacer las necesidades y expectativa que perciben los ciudadanos en cuanto a los servicios prestados por el Estado, y está relacionada con la conformidad de los servicios con los fines que los ciudadanos esperan alcanzar (p. 6).

2.2.1 Modelo Americano de Parasuraman, Zeitham y Berry

Para Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), define la calidad de servicio como la valoración total del cliente con respecto a un óptimo servicio, resultante a la

confrontación entre la percepción previa del servicio por parte del cliente y su percepción del desempeño del servicio recibido (p. 12).

Este modelo permite identificar la calidad del servicio que ofrecen las entidades acordes a las diferencias entre las perspectivas y expectativas que tienen los usuarios del servicio entregado, es decir entre lo que perciben y como desearían que fuera el servicio. El modelo americano cuenta con las siguientes dimensiones:

Dimensiones

Empatía: Es la capacidad de comprender la situación del usuario y la atención personalizada que brindan los servicios.

Fiabilidad: Es una habilidad que se utiliza para prestar un servicio adecuado y completo.

Seguridad: Es la información que tiene el personal acerca el servicio, considerando su competencia, lo que inspira fiabilidad y confianza.

Capacidad de respuesta: Incide a la habilidad para otorgar un servicio oportuno a los clientes.

Elementos tangibles: Son los recursos físicos y materiales como la infraestructura, equipos, materiales, personal que contribuyen la calidad de servicio.

2.2.2 Modelo SERVPERF de Cronin y Taylor

Para Cronin y Taylor (1992) citado por Ibarra y Casas (2015) señala que la calidad de servicio hace referencia a la postura del consumidor formada por las percepciones que surgen posterior al consumo (p. 236).

El modelo Service Performance, conocido también como SERVPERF surge en 1992 como un juicio al modelo de Parasuraman, puesto que examinaba servicios para los cuales había poca certeza empírica para respaldar el acto de que habiendo una brecha entre las percepciones y expectativas sea el cimiento de evaluación de calidad de servicio (Carman, 1990) .

El modelo base está basado en 22 afirmaciones de perspectivas, siendo extraídas y teniendo como modelo referencial a SERVQUAL. Diferenciándose de que al convertirse en un instrumento se vuelve mucho más manejable y entendible. El modelo

permitirá a las organizaciones obtener resultados más claros sobre las dimensiones para que puedan brindar un buen servicio a sus clientes. Por ende, es primordial entender las diversas perspectivas de los clientes, para lograr la calidad que ofrecen las organizaciones, con el fin de evaluar de manera general el rol que juegan las diferentes áreas de una organización para una posterior mejora.

Según Cajo (2019), los autores Cronin y Taylor plantean un modelo teniendo referencia la escala Servqual para determinar la calidad de servicio basándose únicamente en la percepción en base al desempeño del servicio. En este modelo, la escala excluye la expectativa, además los ítems se reducen a un 50% (de 44 a 20 ítems), de manera que los 20 ítems son usados únicamente para medir la percepción, resumiendo así el proceso (p. 17).

Dimensiones:

Elementos Tangibles: Referida a la apariencia física del establecimiento, equipamiento, materiales o personal de la empresa (p. 19).

Fiabilidad: Hace referencia a la capacidad para efectuar los servicios prometidos de forma íntegra y diligente, ejecutando su promesa en cuanto a la entrega y suministro del servicio (p. 19).

Capacidad de Respuesta: Habilidad para asistir al usuario y brindarles un servicio de manera rápida y adecuada al momento de ser requerido por los consumidores (p. 19).

Empatía: Apunta al grado de dedicación personalizada que la entidad brinda a los usuarios, creando así la idea de servicio personalizado para satisfacer al cliente (p. 20).

2.2.3 Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios

Según Presidencia del Consejo de Ministros en la Resolución de gestión pública N° 006-2019-PCM/SGP (2019) , enfatiza la importancia de prestaciones efectivos y eficientes para los ciudadanos. Propone seis componentes que guían a las entidades más allá de las percepciones de las personas, para comprender las demandas y expectativas de la población, además de reconocer el valor de sus servicios (pp. 08-10).

Comprender las necesidades y expectativas de las personas.

Necesita orientarse a precisar las herramientas que permitan la recopilación de las demandas y expectativas que tienen los ciudadanos, incluido los datos de los libros de reclamaciones de la entidad. Al mismo tiempo, se deben procesar y organizar importantes datos basados en evidencia, segmentando los resultados según las características y perfiles de los bienes y servicios.

Identificar el valor del servicio.

Es primordial que las necesidades y deseos de las personas deban estar relacionadas con las características del mismo servicio, para este propósito, debe definirse mediante preguntas: qué, para qué servirá, para quiénes serán, cómo se da y cuándo. Posteriormente, se requiere investigar y reconocer la oportunidad del ambiente en el que se brinda el servicio.

Fortalecer el servicio.

La organización pone en funcionamiento ciertos elementos que necesitan ser propuestos, mejorados o reordenados para brindar servicios de manera adecuada y oportuna. La estructura organizativa, debe permitir proponer las normas y cambios normativos existentes en la entidad. También es necesario promover el aumento de los conocimientos, el desempeño y la capacidad de los empleados. Es así que, los recursos de la entidad deben ser brindados oportunamente y de forma clara en las entregas, además tener una comunicación apropiada, una mejora de procesos, por último es primordial fomentar un clima adecuado de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes.

Medición y análisis.

Las instituciones públicas deben establecer indicadores de aprobación del servicio, incluyendo medidas de eficacia y eficiencia, al igual que el grado de satisfacción e insatisfacción de los ciudadanos. Asimismo, considerar la medición y analizar constantemente los resultados para posterior realizar mejoras.

Liderazgo, compromiso -Alta Dirección.

La alta dirección debe entender el modelo para poder implementarlo en toda la organización y asumir la responsabilidad de la toma de decisiones para adaptarse al cambio, participar e impulsar mejoras en bienes y servicios. Son responsables de monitorear y medir aquellos resultados del avance del modelo y comunicar los resultados de la implementación a las autoridades que representan a la entidad.

Educar sobre calidad de servicio hacia las personas.

Es fundamental reconocer los factores que poco contribuyeron al resultado, estos requieren sugerir mejoras al grupo de trabajo. También incluye funciones que integran y afectan directamente las necesidades humanas (pp. 4-5).

El trato del profesional: Necesitan centrarse en la solidaridad, la equidad y el entendimiento hacia los usuarios. Las decisiones de los funcionarios públicos afectarán la atención o provisión de bienes y servicios.

Tiempo: Expectativas de los usuarios del servicio de los tiempos de atención y finalización.

Resultado de gestión: Es una forma apropiada de prestación de servicios que cumple con la eficiencia de los procesos y los estándares, terminando con las exigencias apropiadas.

Accesibilidad: Refiere a la preparación del acceso a través de los canales de atención propios de las autoridades públicas, incluyendo la garantía del servicio, buenas instalaciones y el itinerario de atención.

Confianza: Es una sensación de seguridad que se construye en las personas en relación de los servicios.

El gobierno peruano está orientado a proporcionar servicios de calidad, de esta manera el modelo comprende los requisitos que cada entidad pública y organizaciones sociales que pertenezcan al estado, tengan en cuenta los componentes mencionados, con la finalidad de que el servicio brindado tenga relación con las necesidades de la población.

2.3 Bases filosóficas

2.3.1 Enfoque Gestión Calidad Total

La filosofía de Deming considera que este enfoque es el más avanzado en Gestión de la Calidad (p. 264).

Está centrado en mejorar constantemente la calidad de cada producto y servicios, como también en la reducción de retrasos y cambios en los procesos de la estructura, producción y servicio a cargo de los directivos. Centrándose en la calidad del servicio, se necesita personal que labore en la organización, donde contenga diferentes capacidades, habilidades y compromiso con el servicio que otorgará dicha organización. La idoneidad personal es, por tanto, un factor imprescindible. El autor hace énfasis que las actitudes del personal como también la tecnología, los procesos y las infraestructuras

con las que cuente una organización son un punto fundamental para dar un adecuado servicio, la calidad va a efectuarse cuando los usuarios se sienten regocijados al ser atendidos y el servidor siente satisfacción de otorgar los servicios contando con un ambiente idóneo.

Por su parte el enfoque filosófico propuesto por Deming nos dice que es de gran utilidad para las entidades que desean brindar el servicio de alta calidad y eficacia, Deming propone el cambio cultural en las organizaciones mediante su aporte de los 14 puntos, comprobado y validado en la práctica por el mismo, siendo importante para que ofrezcan mejores servicios y condiciones al cliente en base a la calidad total y eficiencia.

2.4 Definición de términos básicos

Calidad de Servicio:

Berry (1993) Es el grado de diferencias que se da con las expectativas y percepción del usuario en base a la capacidad de responder, confiabilidad, empatía, tangibilidad y seguridad (p. 9).

Capacidad de respuesta:

Matsumoto (2014) Es la actitud frente al servicio, la rapidez que se resuelven los problemas y se logra el cumplimiento dentro de un marco de tiempo específico (p. 186).

Elementos tangibles:

Matsumoto (2014) Se enfoca a lo físico, como son las instalaciones, los materiales, los equipos y el personal (p.186).

Empatía:

Matsumoto (2014) Apunta a la atención personalizada que la organización brinda a sus clientes. Debe entregarse o personalizarse al gusto del cliente mediante la personalización (p.186).

Fiabilidad:

Matsumoto (2014) Es la capacidad de realizar de forma confiable y cuidadosa el servicio que se brinda. Esto muestra a una empresa que cumple con sus promesas en la entrega oportuna, con un servicio eficaz, capaz de dar solución los problemas (p. 186).

Cliente:

Colunga (1995) Son aquellos que reciben servicios o productos (p. 89).

Servicio:

Kotler (2017) Es la actividad que se proporciona de una parte a otra; es posible que la producción involucre un producto (p. 656).

2.5 Hipótesis de investigación**2.5.1 Hipótesis general**

No se trabajó.

2.5.2 Hipótesis específicas

No se trabajó.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>V1: Calidad de servicio</p> <p>Cronin y Taylor (1992) la calidad de servicio se sustenta únicamente en las percepciones de los clientes de acuerdo a la prestación del servicio, que genera satisfacción de las necesidades de los usuarios (p. 55).</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento en buen estado. - Establecimientos limpio. - Personal con buena apariencia 	1-2-3-4-5
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las promesas - Oportunidad en la atención - Solución de problemas 	6-7-8-9-10
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Brindan el servicio inmediatamente - Cortesía - Trato amable 	11-12-13-14-15
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada e individualizada - Horarios oportunos - Comprensión y tolerancia. 	16-17-18-19-20

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Básica, porque evidenció de manera real como se presenta la calidad de servicio que brinda el comedor social a los beneficiarios, además buscar generar e incrementar nuevos conocimientos que puedan ser aplicados en otras investigaciones.

3.1.2 Nivel de investigación

Descriptivo puro, puesto que se conoció y detalló cómo se manifiesta la calidad de servicio que proveen los comedores conforme a la información brindada por los beneficiarios, teniendo en cuenta las dimensiones como los elementos tangibles (si el equipamiento se encuentra en buen estado con instalaciones limpias y la apariencia pulcra del personal); capacidad de respuesta (comunicación, servicio oportuno y con trato amable), fiabilidad (solución de problemas y cumplimiento de las promesas) y empatía (atención personalizada e individualizada, con horarios oportunos y tolerancia).

3.1.3 Diseño de investigación

No experimental, dado que no se construyó deliberadamente la situación, por lo contrario se usó la observación de una realidad ya existente, posteriormente se analizó e interpretó de acuerdo a los datos recolectados.

De corte transversal, porque se recopiló datos en un tiempo determinado de acuerdo a la percepción de los comensales de los comedores populares, mediante el instrumento elegido de SERVPERF elaborado por Cronin y Taylor.

3.1.4 Enfoque de investigación

Cuantitativo, se obtuvo resultados representado a través de gráficos y tablas usando la estadística, basándose en la percepción de los beneficiarios.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo conformado por 18 comedores populares, contando con 642 mujeres y 461 varones beneficiarios. Teniendo como población total 1103 comensales altamente

vulnerables, ambos conformados por niños, adultos mayores, mujeres gestantes y personas con discapacidad, con un rango de edad de 12 a 75 años.

COMEDORES POPULARES	POBLACIÓN BENEFICIARIA		MUESTRA	
	VARONES	MUJERES	VARONES	MUJERES
CERRO ATARRAYA	21	35	5	9
CORAZON DE JESUS	18	33	5	9
CP EL PROGRESO	22	28	6	7
CP LAS DELICIAS	35	42	9	11
CP NUEVA ESPERANZA	23	35	6	9
CP SANTA ELENA NORTE	32	38	8	10
CP VIRGEN DE GUADALUPE	33	38	9	10
CP VIRGEN DE LOURDES	26	24	7	6
CP VIRGEN DEL CARMEN	26	55	7	14
CP VIRGEN DEL ROSARIO	27	30	7	8
CRUZ DEL RIO	26	41	7	11
INFANTIL MUNICIPAL	28	34	7	9
LAS GARDENIAS	26	32	7	8
LOS NONOS	25	40	6	10
MANUEL SEONE CORRALES	21	29	5	7
PALMERAS DE BOLIVAR	16	34	4	9
SEÑOR DE LOS MILAGROS I	30	32	8	8
SEÑOR DE LOS MILAGROS II	26	42	7	11
SUBTOTAL	461	642	119	166
TOTAL	1103		285	

3.2.2 Muestra

Para realizar la muestra, se tomará en cuenta a la población total siendo 1103 y se obtendrá a través del desarrollo de una fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) + Z^2 P Q E}$$

N= Tamaño de la población

Z=Grado de confianza que se establece

E= Error absoluto o precisión de la estimación de la proporción

P= Proporción de unidades que poseen el atributo de interés.

Q= Resta aritmético de P.

Donde:

N=1103

Z= 95% (1.96)

E= 5% (0.05)

P= 0.5

Q= 0.5 2.755

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(1103)}{(0.05)^2(1102) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$\frac{1059.3212}{3.7154} = 285.116327 =$$

Al ser nuestra población personas, se redondea el número a 285.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Observación

Se logró apreciar y recoger mayor número de datos e información de manera real acerca la calidad de servicio alimentario que entregan los comedores populares, basándonos al uso de

los sentidos, para percibir las condiciones de los ambientes, el estado de los equipos y el trato oportuno del personal hacia los comensales.

Entrevista

Permitió entablar contacto directo con los beneficiarios con el fin de generar confianza para recabar datos acerca la percepción de la calidad de servicio alimentario que brindan los comedores populares, para posteriormente contrastar las respuestas del cuestionario si son confiables con lo que manifestaban.

Encuesta

La encuesta se usó para la valoración de las percepciones acerca la calidad de servicio alimentario de los beneficiarios teniendo en cuenta las dimensiones, que a través de 20 ítems plasmados en el instrumento SERVPERF se precisó en qué nivel se encuentra la calidad del servicio.

Instrumentos:

Cuestionario

Se usó para obtener información, se realizaron preguntas estructuradas, permitiéndonos conocer la percepción de cada uno de los comensales de los comedores populares de Barranca acerca la calidad del servicio alimentario.

FICHA TÉCNICA – ESCALA

Denominación: SERVPERF

Autor : Cronin y Taylor (1994)

Objetivo : Evaluar las percepciones de los beneficiarios acerca la Calidad de Servicio alimentario que brindan los comedores populares.

Alcance : Niños, mujeres y adultos mayores.

Aplicación : Individual y colectiva

Duración : Diez minutos

Material : Lapiceros y hojas bond.

Descripción

: Es un instrumento donde permite la valoración de la calidad del servicio que ofrecen los comedores populares, contiene 20 ítems, organizado en 4 dimensiones: fiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta; correspondiendo a la percepción de los beneficiarios.

Tipificación: Consta de cuatro dimensiones de la variable estudiada.

DIMENSIONES	ÍTEMS
Elementos tangibles	1 al 5
Fiabilidad	6 al 10
Capacidad de respuesta	11 al 15
Empatía	16 al 20

Calificación: Se tomará en consideración la escala de Likert.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

Interpretación: Si la calidad del servicio percibido por los beneficiarios de los comedores populares obtiene puntajes de mayor valor, será un resultado favorable, así mismo a menor puntaje serán desfavorables y si el puntaje es medio, será neutro.

BAREMO

Puntuación:

Calidad de servicio	Rango	Niveles
	20-46	Bajo
	47-73	Medio
	74-100	Alto

Por dimensiones:

NIVELES	RANGO			
	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía
Bajo	5-11	5-11	5-11	5-11
Medio	12-18	12-18	12-18	12-18
Alto	19-25	19-25	19-25	19-25

Propiedades psicométricas:

Confiabilidad:

Mediante Alpha de Cronbach, el instrumento tiene como resultado 0.844, siendo un valor que permite que el instrumento tenga una confiabilidad buena para el presente estudio.

Validación:

La validación del instrumento se realizó a través de un juicio de expertos, obteniendo un resultado favorable, con un 90%.

Para el estudio en cuanto a la calidad de servicio de los comedores populares se realizó una prueba piloto y se verificó mediante calificaciones de expertos.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Excel 2019: Permite organizar la base de datos, asimismo procesar y codificar los datos obtenidos.

SPSS (Versión 26): Permite realizar análisis de la fiabilidad y de los datos para posteriormente crear tablas y gráficos entorno a las conclusiones obtenidas.

Capítulo IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Análisis de las características de la población de estudio

Tabla 1. Distribución de sexo y edad de la población de estudio

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	166	58.2
Masculino	119	41.8
Edad	Frecuencia	Porcentaje
Adolescente	30	10.5
Joven	106	37.2
Adulto	127	44.6
Adulto mayor	22	7.7
Total	285	100.0

Nota: Cuestionario sobre calidad de servicio aplicado a beneficiarios de los comedores populares.

Se observa en la tabla 1, con respecto al sexo el 58.2% son femenino y el 41.8% son masculinos, siendo la población femenina las más predominantes en la adquisición del servicio alimentario brindando por los comedores populares.

En relación a la edad que el 47.2% de los beneficiarios son adultos y el 7.7% son adultos mayores (Ministerio de Salud).

Análisis descriptivo de la variable

Objetivo General

Determinar la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.

Tabla 2. Distribución de la variable calidad de servicio

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	1.1
Medio	282	98.9
Total	285	100.0

Nota: Elaboración propia.

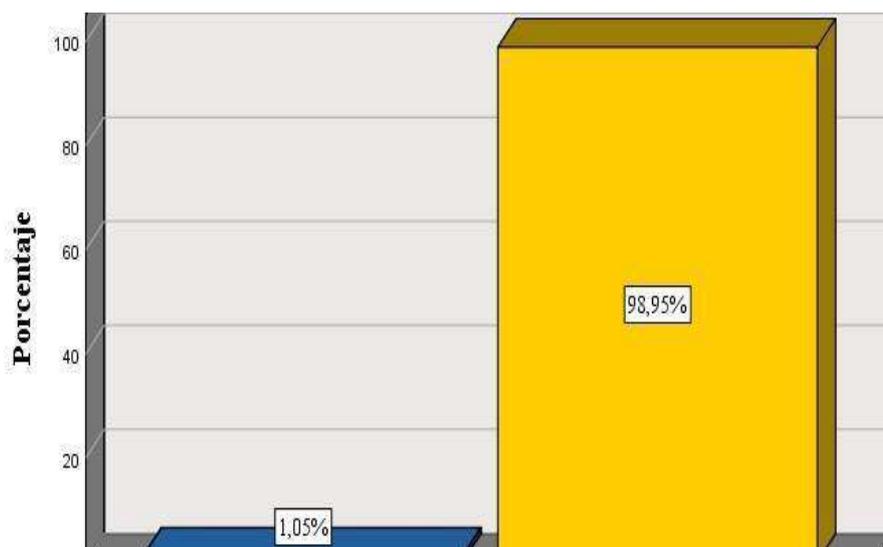


Figura 1. Distribución porcentual de la variable calidad de servicio

Del total de beneficiarios encuestados sobre la Calidad del Servicio alimentario, representado por el 98.9% (282) indican que la calidad del servicio alimentario en los Comedores Populares posee un nivel medio y por último el 1.1% (3) tiene nivel bajo.

Los resultados significan que, la calidad de servicio de los comedores populares, evidencian ciertos rasgos que inducen una calidad media, teniendo en cuenta el equipo, material de información, las instalaciones físicas y personal que se usan en estos servicios.

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Tabla 3. Distribución de los resultados de elementos tangibles

Elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1.4
Medio	281	98.6
Total	285	100.0

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo a la población de estudio, un 98.6% (281) perciben que los elementos tangibles de los comedores populares tienen un nivel de calidad medio, lo cual significa que los beneficiarios, en su mayoría, observaron que el ambiente, los equipos, los utensilios (platos y vasos), la comida y el personal tenían una buena apariencia de higiene, presentando un nivel de calidad medio, y el 1,4% (4) de los beneficiarios perciben al servicio del comedor popular una calidad baja.

Objetivo Específico 2

Identificar la fiabilidad en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.

Tabla 4. Distribución de resultados de fiabilidad

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	75	26.3
Medio	206	72.3
Alto	4	1.4
Total	285	100.0

Nota: Elaboración propia.

De toda las personas estudiadas, un alto porcentaje representado por el 72.3% (206) indican una media calidad en relación a la fiabilidad ofrecida por los comedores populares, esto muestra que si cumplen con la elaboración de los menús en condiciones óptimas, asimismo, cuando presentaron una queja relacionada con la comida, el personal mostró suficiente

interés en solucionar el problema y expresó aspectos tanto positivos como negativos del servicio brindado, especialmente referido a la adecuada cantidad en la ración. Por otro lado, el 26.3% (75) beneficiarios percibieron una baja calidad de servicio y un 1.4% (4) una alta calidad.

Objetivo Específico 3

Identificar la capacidad de respuesta servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.

Tabla 5. Distribución de resultados de capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	75	26.3
Medio	210	73.7
Total	285	100.0

Nota: Elaboración propia.

De los 285 beneficiarios encuestados, el 73.7% (210) perciben que existe un nivel medio de la capacidad de respuesta ofrecida por los comedores populares, esto muestra que el personal que trabaja en el establecimiento muestran esmero en la atención, asimismo comunican oportunamente el cierre de sus servicios, también mantienen énfasis y rapidez en el servicio hacia la satisfacción de sus beneficiarios, constantemente muestran predisposición en ayudar en algún inconveniente que surjan en los comedores, asimismo mantienen un orden en la atención, de esta manera los beneficiarios señalan que se brinda un adecuado servicio y solo el 26.3% (75) una baja calidad.

Objetivo Específico 4

Identificar la empatía en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.

Tabla 6. Distribución de resultados de Empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	52	18.2
Medio	228	80.0
Alto	5	1.8
Total	285	100.0

Nota: Elaboración propia.

De los 285 beneficiarios encuestados, una amplia mayoría representado por un 80% (228) indicaron que el nivel de calidad de la empatía que ofrecen los comedores es medio, lo que muestra que los beneficiarios encontraron una suficiente atención individualizada por parte del personal que labora en los comedores, además, se observan un adecuado itinerario de inicio en la entrega de la comida y el cierre, el personal está constantemente pendiente de las necesidades del comedor, también son muy prestos a los reclamos de los usuarios, por otro lado el 18.2% (52) de beneficiarios notan una calidad baja, mientras que el 1.8% (5) una calidad alta de servicio alimentario.

4.2 Contrastación de hipótesis

El estudio no posee hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión

En la actual investigación, el objetivo se basó en determinar la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023. Cuyos resultados reflejaron que los 285 beneficiarios que conforman el 100% de la población de estudio, 282 beneficiarios que son el 98.9% tienen un nivel medio y 3 beneficiarios que equivale a un 1.1% indican que existe una baja calidad de servicio. Los resultados alcanzados se asemejan con los resultados de la investigación de Raymundo y Vidal (2018) en su investigación *Calidad de servicio del comedor universitario a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018*, donde los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, refieren que la calidad del servicio del comedor es de nivel medio constituido por un 79%, seguido de una alta calidad representado por un 14%, por último una baja calidad con un 7%, de la población encuestada. La diferencia, aunque es mínima se puede explicar, por la diferencia de la cantidad de población de muestra.

En su investigación, de acuerdo a la dimensión de elementos tangibles se puede identificar que un 79% presentan un nivel medio de calidad de servicio a comparación de los resultados de la presente investigación que muestra que el 98.6% se encuentran en este nivel, lo que significa que los beneficiarios perciben los ambientes, equipos, alimentos y el trato del personal que labora dentro de los comedores mantienen una apariencia higiénica.

Con respecto a la segunda dimensión de fiabilidad, Raymundo y Vidal (2018) encontraron que un 76% de los comensales encuestados, indican que tuvo un nivel de calidad medio del servicio ofrecido por el comedor universitario, lo cual se asemeja al 72.3% de los beneficiarios indican que el nivel es medio en la investigación presente, lo que significa que se esmeran por brindar un buen servicio alimentario, respetan al orden de llegada y transmiten la confianza a sus beneficiarios.

Considerando la dimensión capacidad de respuesta, Raymundo y Vidal (2018) hallaron que un 67% refieren que tienen un nivel medio de calidad de servicio, asemejándose en la presente investigación, donde un 73.7% de la población encuestada señalan que existe una

calidad media que comprende un servicio rápido y/o oportuno, amabilidad e interés hacia los beneficiarios.

En relación con la dimensión de empatía, de acuerdo a Raymundo y Vidal muestran en sus resultados encontrados que un 69% de los estudiantes comensales indicaron que hay un nivel medio en dicha dimensión, lo que se asemeja al 80% donde perciben que hay un nivel medio en el presente estudio, lo que comprende que hay una atención individualizada, paciencia y comprensión en la atención de los beneficiarios

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En base al estudio realizado se concluye:

Se tuvo una población de 1103 beneficiarios tomando como muestra 285, cuyas edades oscilan entre los 12 y 72 años de edad, teniendo con mayor frecuencia la población adulta con un 44.6% y predomina una población femenina con un 58.2%.

Considerando el objetivo general, se halló que el 98.9% de beneficiarios apreciaron un nivel de calidad de servicio alimentario medio y el 1.1% es de nivel bajo.

Con respecto a la dimensión elementos tangibles, se halló que el 98.6% refieren un nivel medio de calidad y solo un 1.4% refieren que es de calidad baja.

En cuanto a la segunda dimensión de fiabilidad, la población encuestada indica que el 72.3% perciben una calidad de servicio medio y un 1.4% un nivel alto.

Lo que corresponde a la tercera dimensión como es la capacidad de respuesta, se encontró que el 73.7% de los comensales de los comedores manifiestan que el servicio es de calidad media, por otro lado el 26.3% de la población encuestada refieren una baja calidad de servicio.

Teniendo en cuenta la última dimensión en la empatía, se tuvo resultado que el 80% de los beneficiarios de cada comedor popular indicaron un nivel medio y el 1.8% percibieron un nivel alto de la calidad de servicio brindado por los comedores populares.

6.2 Recomendaciones

Es así que, en relación a los resultados alcanzados de la presente investigación, se ve por conveniente brindar las siguientes recomendaciones:

En base al resultado, se obtuvo un nivel medio en la calidad de servicio brindado por los comedores populares, por lo cual necesita mejorar a un nivel alto para brindar un buen servicio a los beneficiarios que son una población altamente vulnerable que está conformado por menores de edad, mujeres gestantes, personas con discapacidad y de tercera edad, cuyas

condiciones de vida son de alta precariedad, por ello resulta primordial que contribuyan con una adecuada alimentación siendo indispensable para la vida de la población estudiada.

Se recomienda también que de manera preventiva, realizar capacitaciones a los beneficiarios en temas sobre la nutrición, para fortalecer sus conocimientos en la preparación de alimentos altamente ricos en proteínas, también brindar charlas para que conozcan sus derechos y deberes como beneficiarios, para realizar los reclamos y sugerencias al servicio otorgado.

Se sugiere la capacitación constante al personal que labora en el servicio del comedor, sobre la gestión de alimentos, elaboración y manejo del presupuesto para fortalecer las capacidades de las encargadas en cuanto a mejorar en las compras idóneas de alimentos y contribuyan a elevar el nivel de vida de sus beneficiarios brindando una calidad alta.

Se propone a las autoridades y responsables de los comedores populares a identificar a evitar las filtraciones en los comedores populares y que las raciones se den a las poblaciones vulnerables, asimismo realizar inspecciones semanales para verificar el estado los equipos, la higiene y limpieza en los preparativos de las comidas y en la atención del personal hacia los beneficiarios, mediante entrevistas a los comensales para verificar una adecuada y oportuna atención.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Agricultura, O. d. (2020). Panorama de la Seguridad alimentaria y nutricional en América Latina y El Caribe. Santiago de Chile.
- Carman. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 33.
- Castillo Varas, D. L. (2014). Percepción de los estudiantes comensales sobre la calidad de servicio en relación al aspecto técnico y funcional del comedor universitario de la Universidad Nacional de Trujillo, en el año 2013. 17. Trujillo, Perú.
- Cronin, & Taylor. (1992). Measuring service quality: a reexamination an. *Journal of Marketing*, 55-58.
- Gaston Serena, I. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del turista extranjero en el Bar Restaurante Alma del Hotel Casa Andina Premium Puno en la ciudad de Puno. Puno, Perú.
- Gray, & Harvey. (1997). El valor de la calidad en los servicios bancarios. Mexico:Limusa.
- Jireh del Cid Catalán, Y. L. (2018). Calidad de los servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa, Guatemala 2018. Zacapa, Guatemala.
- Landa Jara, D. (2018). Programa Social Vaso de leche y participación comunitaria en el centro poblado Pampa San Alejo - Barranca 2017. Barranca, Perú.
- López Mosquera, D. C. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Ecuador.
- Machaca Ramos, M. (2018). Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018. Palpa, Perú.

- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Bolivia: Perspectivas.
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México.
- Parasuraman, Zeitham, & Berry. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. (Vol. 64). Journal of retailing.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Resolución de gestión pública N° 006-2019PCM/SGP. Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Resolución N° 006-2019-SGP de Secretaría de Gestión Pública. Perú.
- Raymundo Sánchez, L., & Vidal Riman, M. J. (2018). Calidad de servicio del comedor universitario a estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. Huacho, Perú.
- Ugarte Casafranca, W. D. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Zegarra, E. (2020). La pandemia del COVID-19 y la inseguridad alimentario en el Perú. GRADE, 1.

7.2 Fuentes bibliográficas

- Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicio. Madrid : Editorial Díaz de Santos.
- Colunga. (1995). La calidad en el servicio. México: Panorama Editorial.
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. México: Pretince Hall.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Cotos, H., & Robles, J. (12 de Junio de 2020). En Lima se cuadruplica demanda en comedores populares. La República.

Rodríguez, M. (7 de Abril de 2023). Ante la falta de respuesta del Estado, aumentó la demanda de alimentos en comedores populares. Nota al pie. Obtenido de <https://www.notaalpie.com.ar/2023/04/07/comedores-populares-altademanda/#:~:text=Ante%20la%20falta%20de%20respuesta,y%20beneficiaries%20de%20programas%20sociales.>

7.4 Fuentes electrónicas

Bobadilla Cornelio, A. (2022). Gestión de la Calidad del Servicio en los Comedores Populares del Distrito de Chimbote, 2022. Chimbote. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98326/Bobadilla_CA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Informática, I. N. (2020). Pobreza monetaria alcanza 20,2% de la población en el año 2019. Informe técnico, Lima. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/pobreza-monetaria-alcanzo-al-202-de-lapoblacion-en-el-ano-2019-12196/>

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COMEDORES POPULARES DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ALIMENTARIA, BARRANCA, 2023.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se presenta la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo se presentan los elementos tangibles en la calidad de servicio alimentario de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023? ¿Cómo se presenta la capacidad de respuesta en la calidad de servicio alimentario de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023? ¿Cómo se presenta la fiabilidad en la calidad de servicio alimentario de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023? ¿Cómo se presenta la empatía en la calidad de servicio alimentario de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar los elementos tangibles en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023. Identificar la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023. Identificar la fiabilidad en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023. Identificar la empatía en la calidad de servicio de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria, Barranca, 2023.</p>		<p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>D1: ELEMENTOS TANGIBLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento en buen estado. • Instalaciones limpias. • Personal con apariencia pulcra <p>D2: FIABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las promesas • Oportunidad en la atención • Solución a los problemas <p>D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Brindan servicio rápido • Cortesía • Trato amable <p>D4: EMPATÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada e individualizada • Horarios oportunos • Comprensión y tolerancia. 	<p>Tipo: Básica pura</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental y corte transversal.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: 1103 beneficiarios</p> <p>Muestra: 285 beneficiarios.</p>

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO DE COMEDORES POPULARES



Instrucciones: Estimado beneficiario, según su percepción marque con una (X) en cada recuadro teniendo en cuenta los aspectos que brinda el comedor de su sector.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

CALIDAD DE SERVICIO						
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	5	4	3	2	1
1	El comedor al que acudo cuenta con equipos en estado favorables.					
2	La instalación del comedor al que asisto se encuentra apropiadamente equipado.					
3	Los encargados de atender, preparar y servir las raciones tienen una apariencia higiénica.					
4	Los utensilios y vajillas que se usan en el comedor se encuentran en estados Óptimos.					
5	Los alimentos preparados son de calidad.					
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	5	4	3	2	1
6	Se cumple con el menú planificado durante la semana.					
7	El personal de servicio tiene interés en resolver los reclamos de los comensales sobre la comida brindada en el comedor.					
8	Los encargados de turno brindan un servicio adecuado.					
9	Usted siente confiable el servicio otorgado por el comedor al que asiste.					
10	Está satisfecho con la cantidad de raciones que ofrece el comedor.					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	4	3	2	1
11	Los trabajadores del comedor se preocupan profundamente por el servicio que brindan.					
12	El personal que trabaja se comunica con precisión y cordialidad para dar a conocer la finalización del servicio.					
13	Los encargados de la entrega de los alimentos brindan un servicio rápido y eficaz.					
14	La presidenta y directivos se muestran dispuestos a ayudar ante problemas que existan.					
15	Hay orden en las filas para la atención a los beneficiarios.					

	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	5	4	3	2	1
16	El personal presta bastante atención a los usuarios.					
17	Los trabajadores proporcionan información acerca los horarios de atención del servicio a todos los comensales.					
18	El comedor popular tiene trabajadores capacitados para brindar un servicio personalizado adecuado.					
19	El personal tiene conocimiento de la situación y necesidades que tiene cada usuario.					
20	La presidenta a cargo escucha y considera sus sugerencias y/o quejas.					

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

Vista de variables

*tsis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	
1	Código	Numérico	4	0	Identificación de los beneficiarios	Ninguna	Ninguna	4	Centro	E
2	Edad	Numérico	4	0	Edad de los beneficiarios	Ninguna	Ninguna	4	Centro	E
3	Sexo	Numérico	4	0	Sexo de los beneficiarios	{1, FEMENI...	Ninguna	4	Centro	E
4	X1	Numérico	4	0	El comedor al que acudo tiene equipos en buen estado (mesas, sillas) dentro de sus instalaciones.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
5	X2	Numérico	4	0	Los ambientes del comedor al que asisto son cómodos y adecuadamente amoblados.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
6	X3	Numérico	4	0	El personal que labora dentro del comedor mantiene una apariencia higiénica.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
7	X4	Numérico	4	0	Dentro del comedor, los utensilios que se utilizan en dicho servicio (platos) se encuentran en bue...	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
8	X5	Numérico	4	0	El comedor brinda alimentos de calidad.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
9	X6	Numérico	4	0	Cuando el comedor se propone a elaborar el menú durante la semana, lo llega a cumplir.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
10	X7	Numérico	4	0	Cuando presentas algún tipo de queja referente a los alimentos que te brinda el comedor, el pers...	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
11	X8	Numérico	4	0	El personal que labora en el comedor le brinda un buen servicio.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
12	X9	Numérico	4	0	Es confiable el servicio que presta el comedor al que asistes.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
13	X10	Numérico	4	0	Estas conforme con la cantidad de ración que brinda el comedor al que acudes.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
14	X11	Numérico	4	0	El personal que labora en el comedor se esmera en la atención que brinda a sus usuarios.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
15	X12	Numérico	4	0	El personal que labora dentro del comedor le comunica con exactitud y sinceridad acerca de cuá...	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
16	X13	Numérico	4	0	El personal que labora dentro del comedor le proporciona un servicio rápido y eficaz.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
17	X14	Numérico	4	0	El personal que labora dentro del comedor siempre está dispuesto a ayudarte.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
18	X15	Numérico	4	0	Existe un orden durante la atención a los comensales.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
19	X16	Numérico	4	0	El personal que labora brinda a los usuarios una adecuada atención individualizada.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
20	X17	Numérico	4	0	El personal que labora mantiene adecuadamente los horarios de apertura y cierre del servicio par...	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
21	X18	Numérico	4	0	El comedor cuenta con personal capacitado para una adecuada atención personalizada.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
22	X19	Numérico	4	0	El personal que labora dentro del comedor conoce cuáles son sus necesidades específicas de u...	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
23	X20	Numérico	4	0	El personal de atención del comedor escucha y toma en cuenta tus sugerencias y/o reclamos.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro	C
24	EDAD1	Numérico	4	0	EDAD	{1, Adolesc...	Ninguna	4	Centro	C

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Vista de datos

*tsis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 34 de 34 variables

	Código	Edad	Sexo	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	EDAD1	Variable	CALIDAD	Elemento
1	1	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	40	1	10
2	2	26	1	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	5	2	3	3	5	3	3	3	2	4	2	63	2	16
3	3	19	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	49	2	14
4	4	18	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	5	4	3	2	2	50	2	11
5	5	35	1	4	2	3	3	2	5	2	3	3	5	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	57	2	14
6	6	64	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	4	53	2	13
7	7	70	1	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	54	2	13
8	8	65	1	5	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	53	2	14
9	9	21	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	5	2	3	2	2	2	2	2	2	50	2	12
10	10	26	1	4	2	3	1	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	47	2	13
11	11	28	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	50	2	14
12	12	37	1	2	3	4	2	2	2	2	2	5	2	3	3	3	3	5	3	4	3	2	3	3	58	2	13
13	13	48	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	1	2	3	3	5	1	3	3	2	4	3	57	2	16
14	14	49	1	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	45	1	10
15	15	53	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	5	4	3	2	3	55	2	15
16	16	59	1	4	2	3	3	2	5	2	3	3	5	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	54	2	14
17	17	57	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	4	1	4	2	2	2	3	1	4	2	2	3	51	2	13
18	18	16	1	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	54	2	13
19	19	14	1	5	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	4	1	2	3	2	2	3	3	3	1	51	2	12
20	20	13	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	4	3	3	5	2	3	2	2	2	2	2	1	49	2	12
21	21	27	1	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	49	2	14

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación
12	X9	Númérico	4	0	Es confiable el servicio que presta el comedor al que asistes.	{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro
13	X10	Númérico	4			{1, TOTALM...	Ninguna	4	Centro
14	X11	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
15	X12	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
16	X13	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
17	X14	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
18	X15	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
19	X16	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
20	X17	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
21	X18	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
22	X19	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
23	X20	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
24	EDAD1	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
25	CALIDAD...	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
26	Calidader...	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
27	Elementost...	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
28	Elementost...	Númérico	5				Ninguna	4	Centro
29	Fiabilidad	Númérico	4				Ninguna	21	Derecha
30	Fiabilidad1	Númérico	5				Ninguna	4	Centro
31	Capacidad...	Númérico	4				Ninguna	4	Centro
32	Empatía	Númérico	4				Ninguna	4	Centro

Agrupación visual

Lista de variables exploradas: Capacidadderespuesta

Nombre: Variable actual: Capacidadderespuesta Etiqueta:

Variable agrupada: Capacidadderespuesta1 Capacidadderespuesta (Agrupada)

Mínimo: 10 Valores no perdidos Máximo: 25

Especifique puntos de corte de intervalo o haga clic en Crear puntos de corte para intervalos automáticos. Un valor de punto de corte de 10, por ejemplo, define un intervalo que empieza por encima del intervalo anterior y acaba en 10.

Cuadrícula:	Valor	Etiqueta
1	11,0	Bajo
2		HIGH
3		

Puntos finales super...
 Incluidos (<=)
 Excluidos (<)

Crear puntos de corte...
 Crear etiquetas
 Invertir la escala

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

04 EVIDENCIA FOTOGRAFICA



