



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de  
Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de  
los padres de los usuarios en el asentamiento humano El  
Pino - La Victoria, 2017**

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

**AUTORA:**

Br. Beatriz Amanda Manrique La Rosa

**ASESORA:**

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control Administrativo

**LIMA-PERÚ**

**2018**

## **Página del jurado**

---

Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca  
Presidente

---

Dra. Josefa María Silva Calderón  
Secretario

---

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre  
Vocal

**Dedicatoria**

A Dios y a la Virgen María.

A la memoria de mis padres Rodolfo y Amanda, que con sus sabios consejos guiaron mi camino.

A mis hermanos Paúl, Liliana, Gustavo y José.

A mis sobrinos Kevin, Leidy, Rodrigo, Gustavo y Rodolfo.

A José Luis, por su apoyo, paciencia, amor y comprensión.

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Maestría de Gestión Pública de la UCV, en especial a la Dra. Flor Sánchez por su constante asesoría.

A la Mg. Carmen Girón y al Doctor José Muñoz por su tiempo en la revisión de los instrumentos.

A los padres de familia de la I.E. N° 501 Monseñor Dámaso Lebergere del distrito de La Victoria.

A los familiares y amistades que me alentaron para la culminación de este trabajo.



### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Beatriz Amanda Manrique La Rosa, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N° 15722094 con la tesis titulada “La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino - La Victoria, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Febrero del 2018

Firma

---

Br. Beatriz Amanda Manrique La Rosa  
DNI: 15722094

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino - La Victoria, 2017”, la que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Maestra en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y anexos: El primer Capítulo denominado Introducción está constituido por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. El segundo Capítulo define todo el Marco Metodológico, contiene el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos. El Tercer Capítulo Resultados, se presentan los resultados obtenidos en la investigación. El cuarto Capítulo Discusión, se formula la discusión de los resultados de la investigación. El quinto Capítulo está referido a las conclusiones. El sexto Capítulo está referido a las recomendaciones sobre el tema y séptimo capítulo se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas, conjuntamente con los Anexos.

La conclusión general es que, se determinó la relación que existe entre la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, se tuvo un nivel de confianza del 95% y un Rho de Spearman de 0.679 correlación positiva media

Por lo cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

## Índice

|   | Pág. |
|---|------|
| Página del jurado                                   | ii   |
| Dedicatoria   | iii  |
| Agradecimiento                                      | iv   |
| Declaratoria de autenticidad                        | v    |
| Presentación  | vi   |
| Índice  | vii  |
| Resumen   | xii  |
| Abstract  | xiii |
| <br>  |      |
| <b>I. Introducción</b>                              |      |
| 1.1 Realidad problemática                           | 15   |
| 1.2 Trabajos previos                                | 17   |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema                    | 21   |
| 1.4 Formulación del problema                        | 35   |
| 1.5 Justificación del estudio                       | 36   |
| 1.6 Hipótesis                                       | 37   |
| 1.7 Objetivos                                       | 38   |
| <br>  |      |
| <b>II. Método</b>                                   |      |
| 2.1 Diseño de investigación                         | 41   |
| 2.2 Variables, operacionalización                   | 42   |
| 2.3 Población, muestra y muestreo                   | 44   |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 46   |
| 2.5 Métodos de análisis de datos                    | 50   |
| <br>  |      |
| <b>III. Resultados</b>                              |      |
| 3.1 Presentación de resultados descriptivos         | 52   |
| 3.2 Contrastación de hipótesis                      | 71   |
| <br>  |      |
| <b>IV. Discusión</b>                                | 76   |
| <b>V. Conclusiones</b>                              | 81   |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>VI. Recomendaciones</b>             | <b>83</b> |
| <b>VII. Referencias</b>                | <b>85</b> |
| <b>Anexos</b>                          |           |
| Anexo1. Artículo científico            |           |
| Anexo 2. Matriz de consistencia        |           |
| Anexo 3. Constancia de la institución  |           |
| Anexo 4. Formatos de validación        |           |
| Anexo 5. Validación de instrumentos    |           |
| Anexo 6. Instrumento                   |           |
| Anexo 7. Datos estadísticos            |           |
| Anexo 8. Base de Datos de Instrumentos |           |

## Índice de Tablas

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Tabla 1  | Calificación de la aceptabilidad de las combinaciones  | 27 |
| Tabla 2  | Combinaciones de Grupos de Alimentos – Modalidad Raciones  | 28 |
| Tabla 3  | Operacionalización de la variable gestión de abastecimiento  | 43 |
| Tabla 4  | Operacionalización de la variable satisfacción de los padres de los usuarios                                 | 44 |
| Tabla 5  | Población en estudio   | 45 |
| Tabla 6  | Distribucion de la Población y la Muestra  | 46 |
| Tabla 7  | Gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar en opinión de padres de los usuarios | 52 |
| Tabla 8  | Planificación y organización del servicio alimentario en opinión de padres de los usuarios                   | 54 |
| Tabla 9  | Adquisición de alimentos en opinión de padres de los usuarios  | 56 |
| Tabla 10 | Prestación del servicio alimentario en opinión de padres de los usuarios                                     | 60 |
| Tabla 11 | Satisfacción de la gestión de abastecimiento del programa en opinión de los padres de usuarios               | 61 |
| Tabla 12 | Satisfacción en elementos tangibles del programa Qali Warma en opinión de padres de usuarios                 | 63 |
| Tabla 13 | Satisfacción en confiabilidad del programa Qali Warma en opinión de padres de usuarios                       | 65 |
| Tabla 14 | Satisfacción en capacidad de respuesta del programa Qali Warma opinión de padres de usuarios                 | 67 |
| Tabla 15 | Satisfacción en seguridad del programa Qali Warma opinión de padres de usuarios                              | 69 |
| Tabla 16 | Satisfacción en empatía del programa Qali Warma opinión de padres de usuarios                                | 72 |
| Tabla 17 | Correlación Gestión abastecimiento programa Qali Warma y satisfacción de padres de los usuarios              | 73 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Tabla 18 | Correlación Planificación y organización del servicio y satisfacción de padres de los usuarios | 74 |
| Tabla 19 | Correlación adquisición de alimentos y satisfacción de padres de los usuarios                  | 75 |
| Tabla 20 | Correlación prestación del servicio alimentario y satisfacción de padres de los usuarios       |    |

## Índice de figuras

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Figura 1  | Mapa de Procesos  | 25 |
| Figura 2  | El Modelo de cogestión del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma             | 31 |
| Figura 3  | Gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar.                    | 53 |
| Figura 4  | Planificación y organización del servicio alimentario en opinión de padres de los usuarios. | 54 |
| Figura 5  | Adquisición de alimentos en opinión de padres de los usuarios.                              | 56 |
| Figura 6  | Prestación del servicio alimentario en opinión de padres de los usuarios.                   | 60 |
| Figura 7  | Satisfacción de los padres de usuarios de programa nacional de alimentación escolar         | 62 |
| Figura 8  | Satisfacción en elementos tangibles en opinión de padres de usuarios                        | 64 |
| Figura 9  | Satisfacción en confiabilidad en opinión de padres de usuarios                              | 66 |
| Figura 10 | Satisfacción en capacidad de respuesta en opinión de padres de usuarios                     | 68 |
| Figura 11 | Satisfacción en seguridad en opinión de padres de usuarios                                  | 70 |
| Figura 12 | Satisfacción en empatía en opinión de padres de usuarios                                    |    |

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

El enfoque fue cuantitativo, método hipotético, deductivo, y se usó el método descriptivo y correlacional. La población estuvo constituida por 250 padres de familia, siendo el número de muestra de 152 padres de familia de los usuarios del Pnaeqw, la técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios de las variables gestión de abastecimiento y satisfacción de los padres, las cuales fueron validadas a través de juicio de expertos y su confiabilidad fue determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Se llegó a la conclusión que la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, teniendo un Rho de Spearman de 0.679 correlación positiva media, con un nivel de confianza del 95%.

Palabras claves: gestión de abastecimiento, satisfacción de los padres de familia, comité de alimentación escolar.



### **Abstract**

The main objective of this study was to determine the relationship that exists between the supply management of the Qali national school feeding program Warma and the satisfaction of the parents of the users in the human settlement El Pino La Victoria, 2017.

The approach was quantitative, hypothetical, deductive, and the method was used descriptive and correlational. The population was constituted by 250 parents, being the sample number of 152 parents of family of the Pnaeqw users, the technique used to collect the information was the survey and the instruments were two questionnaires of the variables "supply management" and "satisfaction of the parents", which were validate trough expert judgment and their reliability was determined through the Cronbach's Alpha statistic.

It was concluded that the supply management of the national program of school feeding Qali Warma, is significantly related to the satisfaction of the parents of the users in the human settlement El Pino La Victoria, 2017, having a Spearman's Rho of 0.679 mean positive correlation, with a level of 95% confidence.

Keywords: supply management, satisfaction of the parents of family, feeding school committee.

## **I. Introducción**

### **1.1 Realidad problemática**

El programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, fue creado mediante Decreto Supremo N° 008-2012-Midis el 30 de mayo 2012, como un programa social adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis), cuya característica es atender con un servicio alimentario de calidad con complemento educativo a las usuarias y usuarios del programa de las instituciones educativas públicas de nivel inicial, primaria y secundaria de las poblaciones indígenas de la Amazonia peruana.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 008-2012-Midis, se señaló que los objetivos del programa eran garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a las usuarias y usuarios del programa, de acuerdo a sus características y a las zonas donde viven, contribuyendo a mejorar la atención en las clases favoreciendo su asistencia, permanencia y promoviendo buenos hábitos en la alimentación de las usuarias y usuarios.

Según, el Decreto Supremo N° 001-2013-Midis, el programa basa su atención del servicio alimentario en el modelo de cogestión, el cual implica la cooperación articulada entre representantes de la sociedad civil y sectores público y privado para suministrar una prestación de calidad a los usuarios. El tipo de cogestión consta de tres etapas: la planificación del menú escolar, proceso de compra y la gestión del servicio alimentario.

En los Lineamientos para la planificación del menú escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma (2016) se establecen criterios para dicha planificación, como son: “Inocuidad de alimentos, el aporte nutricional, la disponibilidad, aceptabilidad y/o satisfacción, diversificación de las combinaciones y facilidad de preparación” (p. 13).

Según, el Manual del proceso de compras del modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario del Pnaeqw (2016) el proceso de compra, está a cargo de los comités de compra de las Unidades Territoriales y se encuentra conformado por el gerente de Desarrollo Social de la municipalidad provincial o distrital, Director de la Red de Salud de la provincia o distrito que cuente con

mayor número de Instituciones educativas públicas en el ámbito del comité de compra, el subprefecto del distrito que cuente con mayor número de Instituciones educativas públicas, un representante de los padres de familia de nivel primario y un representante de los padres de familia del nivel inicial, ambos deben contar con mayor cantidad de usuarios del programa y elegidos a través de la asamblea de padres de familia. El proceso de compra se realiza de acuerdo a las modalidades de atención que tiene el programa y puede ser modalidad raciones o modalidad productos.

La gestión del servicio alimentario se lleva en tres etapas en la modalidad raciones: recepción de raciones, distribución y consumo de las raciones; y en seis etapas en la modalidad productos: recepción, almacenamiento de productos, preparación de alimentos, servido, distribución y consumo de alimentos.

La Institución Educativa directamente involucra a los padres de familia con la conformación del Comité de Alimentación Escolar (CAE), quienes cumplen un rol importante en la gestión del servicio alimentario desde la recepción de las raciones, distribución y vigilancia del consumo de los alimentos, en tanto que el Pnaeqw supervisa y brinda asistencia técnica durante todo el proceso de atención del servicio alimentario, de acuerdo a las herramientas educativas (Pnaeqw, 2016).

Para Vásquez (2013) nos indicó que “los problemas que se observan en el abastecimiento de productos alimenticios consiste en la disponibilidad de los mismos, cumpliendo con los requisitos de las especificaciones técnicas por parte de las empresas proveedoras” (p. 97).

Por otro lado los padres de familia que conforman los CAEs, en algunos casos no son constantes, debido a que si encuentran un trabajo remunerativo abandonan el cargo asumido, trayendo como consecuencia un inadecuado funcionamiento del programa en las instituciones educativas. Además, según Vásquez (2013) en su estudio afirmó “que un CAE mal capacitado podría tener malas prácticas de higiene saludable y gestionar incorrectamente los alimentos”

(p. 98), por lo que se recomienda un mayor seguimiento a los CAEs con la subsecuente capacitación, lo que permitiría un buen registro de la calidad de los proveedores y por ende alimentos inocuos.

Asimismo, el Manual de operaciones del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, aprobado con Resolución Ministerial N° 124-2016 Midis, no señala claramente las responsabilidades del personal técnico de las Unidades Territoriales, quiénes tienen la función de brindar la asistencia técnica a los Comités de Alimentación Escolar.

Tal es así que, en la Institución educativa 501 Dámaso Lebergere, se tiene un Comité de Alimentación Escolar que tiene deficiencias en el cumplimiento de sus funciones, ocasionando una insatisfacción de los padres de los estudiantes con el Programa Qali Warma. Se entiende que, un estudiante de los niveles de educación inicial y primaria necesita estar alimentado de manera correcta para que pueda rendir en el desarrollo de los aprendizajes.

## **1.2 Trabajos previos**

Habiendo realizado las indagaciones pertinentes al problema de estudio se puede constatar la existencia de los siguientes trabajos de investigación relacionados con las variables.

### **Antecedentes internacionales**

Ibarra, Espinoza y Casas (2014), en su estudio *aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora*, cuyo propósito fue conocer los elementos que se establecen dentro de la oferta: los servicios considerando los parámetros de calidad en el área de urgencias, brindado por los servicios hospitalarios de México, el método utilizado fue Servqual. El tipo de investigación fue descriptivo, transversal, de diseño no experimental y correlacional. La muestra fue de 384 usuarios, siendo el nivel de confianza de 95%. Los resultados fueron que el método utilizado mostró validez, alta confiabilidad y aplicabilidad. Siendo que el 72.96% de los usuarios se mostró

moderadamente satisfecho y que la utilización del cuestionario Servqual permitió reconocer la calidad percibida, comprendiendo las necesidades de los usuarios, consumidores y/o pacientes.

De la Peña (2014) en su estudio *análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del centro municipal de servicios sociales Delicias del ayuntamiento de Zaragoza*, su principal interés fue conocer la calidad de atención partiendo de la satisfacción percibida por los usuarios (as) de dicho ayuntamiento como disposición de la característica del servicio. La investigación fue no experimental, transeccional, siendo la muestra de 212 personas, el instrumento utilizado fue el cuestionario: modelo Servqual, para medir la percepción de la satisfacción de los usuarios utilizando la escala de Likert. Los resultados obtenidos de las dimensiones de seguridad, confianza y empatía fueron las que tuvieron el más alto puntaje y son asociadas a la capacidad del profesional, más no así las dimensiones de elementos tangibles y capacidad de respuesta, las cuales miden la rapidez con que se realiza el servicio.

Morales (2013) en su estudio *supervisión del director en la aplicación del programa de alimentación escolar en instituciones educativas*, la intención del estudio fue el control del director en la administración del Programa de Alimentación Escolar (PAE) en instituciones educativas del municipio de Cabimas, Maracaibo- Venezuela. La investigación fue descriptiva y se realizaron encuestas. Siendo la muestra de 97 personas distribuidas en: personal directivo, personal docente de las instituciones educativas del municipio. Utilizó la escala ordinal de tipo Likert, siendo su confiabilidad de 0.91. Los resultados fueron obtenidos a través de cuestionarios y analizados por estadística descriptiva inferencial. Las conclusiones a las que llegó fue que las funciones administrativas características de toda organización se cumplen regularmente, la comunidad se encuentra poco involucrada con el programa alimentario y la supervisión ejercida a nivel operacional por el coordinador de enlace es regular.

### **Antecedentes nacionales**

Redhead (2015), en su investigación, *calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013*, para optar el

grado de magíster en la Universidad de San Marcos, Lima, Perú, cuya finalidad fue establecer la relación entre el atributo del servicio y el agrado del consumidor en dicho lugar. El diseño fue descriptivo, no experimental, transeccional y correlacional, la muestra fue 317 usuarios. El instrumento utilizado fue la encuesta. Los resultados fueron que el 66% de encuestados indicaron que la fiabilidad fue de nivel regular, a diferencia de un 3% que señalaron que fue de nivel alto. En cuanto a la capacidad de respuesta se mencionó que el 63% de los encuestados indicaron que fue de nivel regular a diferencia de un 10% que señalaron que fue de nivel alto. Respecto a la seguridad el 62% de encuestados señalaron que el nivel fue regular y sólo un 2% de encuestados indicaron que fue de nivel alto. En cuanto a la empatía el 56% de encuestados indicaron que fue de nivel regular y el 18% fue de nivel alto y por último en cuanto a los elementos tangibles, el 55% de encuestados mencionaron que fue de nivel regular y sólo el 8% lo consideraron el nivel alto. Las conclusiones fueron: que el atributo del servicio como el agrado de los consumidores externos, fue regular, además señaló que el atributo del servicio y el agrado de los consumidores, fueron directamente significativas, así como también la fiabilidad y satisfacción de los usuarios donde se realizó el estudio.

Según, Rupay (2015), en su investigación *grado de satisfacción de los padres en la asistencia al control de CRED del niño (a) menor de un año, afiliados al SIS en el centro de salud San Agustín de Cajas-2014*, Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, Perú, para obtener el grado de maestro en salud pública con mención en gestión sanitaria, su intención fue verificar el nivel de satisfacción de los padres y la asistencia al control de crecimiento y desarrollo del menor de un año afiliado al SIS. El tipo de investigación fue observacional, prospectiva y transversal, diseño es relacional, el número de muestra fue de 55 padres, utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados permitieron llegar a las siguientes conclusiones, el grado de satisfacción de los padres de familia se relaciona con la asistencia al control CRED. Tal es que, el 62.2% de los padres se encuentran satisfechos en cuanto a la fiabilidad dado que la atención es sin diferencia, en orden y de acuerdo al horario establecido, contándose con medicamentos en la farmacia. Respecto a la seguridad el 69% de los padres de familia se encuentran satisfechos, debido a que se respeta la privacidad, el

paciente es examinado minuciosamente por lo que se inspira confianza. En cuanto a la dimensión de empatía, el 61.8% de los padres de familia se encuentran satisfechos en el trato, paciencia y respeto por parte del personal de salud. Y a la capacidad de respuesta, el 60% de los padres de familia se encuentran insatisfechos, el motivo es que todos quieren ser atendidos en forma rápida pero no se puede por la gran afluencia de pacientes, por lo que realizarán las medidas correspondientes.

Asimismo, Solis, Ruiz y Álvarez (2015) en la investigación de maestría *proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar Qali Warma, distrito de Acomayo-Cusco*, Lima, Perú, el objeto central de su investigación fue establecer la incidencia del proceso de la logística, en el cumplimiento de los objetivos del programa Qali Warma en las escuelas del nivel primario del distrito en mención. El diseño del estudio corresponde al transeccional de tipo correlacional, no experimental. El estudio se realizó con una muestra de 202 jefes de hogar de los usuarios de Qali Warma. Las conclusiones fueron que un 33% considera adopción de acciones para mejorar el proceso de abastecimiento sería muy bueno, mientras que un 62% opina que sería bueno y un 5% opina que sería malo, por lo que la tendencia es positiva ya que un 95% está de acuerdo por la adopción de acciones para mejorar el proceso de abastecimiento. Su estudio finaliza indicando que la logística es similar a nivel nacional, lo que impide adaptarse a las diferentes realidades locales, como la del distrito de Acomayo.

Rivera (2015), en su estudio *satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica*, cuya finalidad fue establecer el grado de satisfacción de los consumidores externos según los intereses y apreciaciones en la calidad de las prestaciones del servicio de salud en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz, la investigación fue descriptiva, observacional, prospectiva, transversal, siendo el número de muestra de 328 usuarios, aplicó el cuestionario Servqual. Los resultados fueron un nivel alto de expectativas de la atención a recibir. En cuanto a la percepción de la atención recibida, fue de un nivel medio. La insatisfacción se reflejó en las dimensiones empatía (59.7%), seguridad (60.3%), capacidad de respuesta (67.8%), fiabilidad (69.9%), y tangibilidad (82%), sus conclusiones fueron que los usuarios aspiran mayor y mejor calidad de servicios de salud, y que aquellos que opinan por una



percepción media de calidad de servicio, se debe a que estos usuarios tienen conocidos o parientes que ya han recibido atención médica y los toman como referentes.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Diversas teorías relacionadas con el abastecimiento**

Monterroso (2002), mencionó que “las empresas que producen bienes o servicios, para mantenerse en el sistema requieren acopiarse de recursos para transformarlos, obteniendo así los productos finales en bienes o servicios” (p. 2), por ello, la gestión del abastecimiento en el proceso productivo tiene la importante misión de abastecer oportunamente para que los plazos de producción, costos y usuarios finales no se afecten.

Los insumos en la estructura de costos, son casi siempre los que en mayor proporción se reflejan en los costos finales de bienes o servicios, por ello el abastecimiento adquiere vital importancia antes y ahora, convirtiéndose en un indicador de competitividad entre las organizaciones.

La cadena de abastecimiento influye permanentemente en la gestión de las organizaciones, así tenemos que ante el inoportuno abastecimiento de insumos por parte de proveedores, quiebran el flujo continuo de producción de bienes y servicios, lo que se manifiesta en los altos costos y el incumplimiento en la atención a usuarios.

Por otro lado, las características de los insumos que se necesitan deben ser respetadas escrupulosamente, caso contrario influirá en el incremento de costos, reclamos, reembolsos, mermas y por sobre todo la calidad de servicio al usuario. También, la sobre producción incrementa los costos de almacenaje, tiempos en la rotación de inventarios y la probabilidad de sustracciones y deterioro.

La gestión de aprovisionamiento es un área muy poco atendida en muchas organizaciones y por lo tanto presenta un gran potencial de mejora. Muchas compañías que han comprendido el valor estratégico del abastecimiento no sólo han reestructurado esta función, sino que han comenzado a replantearse las formas tradicionales de las compras y su relación con los proveedores, dando

lugar a una visión más integradora de la cadena de abastecimiento. A través del establecimiento de relaciones de colaboración entre sus distintos actores, implementando mejoras conjuntas, y redefiniendo roles a lo largo de la cadena, estas empresas han podido generar un valor superior y posicionarse de manera más competitiva en los mercados.

El abastecimiento siendo importante aún, no se le ve como tal en las organizaciones, por ello es que los teóricos de la administración promueven el estudio de la gestión de abastecimiento con regularidad para mejorar sus resultados. Las organizaciones que así lo han entendido, reestructuran sus sistemas y abandonan lo que era novedoso hace décadas por nuevos sistemas abiertos, estableciendo relación directa con diversos actores y con ellos hacer mejoras conjuntas y continuas, modificando las responsabilidades, las organizaciones que han optado por esto, generan mayor valor y son más competitivas que las otras que no se adaptan a los cambios modernos.

Para Mora (2011), el término logística:

Aún sorprende a los profesionales de hoy, hay confusión sobre la acepción. Para unos está referido a acciones vinculadas al despacho y actividades de preparar y atender los pedidos de clientes, las describen como habituales y que por ello no aportan valor agregado al producto o servicio. Lo cierto es que antes de llegar a despacho, los pedidos ya han pasado por comercialización y ventas transformando el producto en ingresos económicos para la organización, por tanto, cierran el ciclo. Las otras dependencias, compras, programación de producción, fabricación y distribución deben atender los requerimientos aceptados. Aquí se generan los problemas. Al no atenderse las necesidades, los ingresos no obtenidos recaen en la organización, no en comercialización y ventas. (pp. 5-6)

Existe algo que no se puede negar: Las organizaciones existen para atender los requerimientos de los usuarios. La aplicación de esa verdad ocurre con la participación de comercialización y ventas, cuando la organización procesa los

requerimientos, los analiza, atiende y percibe los ingresos que corresponden. Las áreas en las organizaciones deben tener muy en claro que todos se deben al cliente, y no solamente el área de comercialización y ventas. En ese sentido, es muy importante la adecuada planificación y comunicación de las acciones para no perder a los usuarios de la organización, teniendo como meta, reducción de costos, mejores ingresos y rentas, finalmente un servicio cuya calidad de mejora es permanente.

La gestión logística implica la participación multidisciplinaria que relaciona directamente a diversas áreas de la organización, inicia desde la adquisición hasta la postventa; enlazando el abastecimiento de recursos e insumos, la programación de la producción y control, gestión y control de almacenes, despacho y distribución y los mecanismos de comunicación.

La logística adecuada genera un producto de calidad, un usuario satisfecho en lugar y tiempo oportuno. En consecuencia, logística es una referencia general, no se le debe ver como actividades operativas, antes bien, como componente de la planeación. Adquiere relevancia la logística en función a la presión por cada vez más atender las exigencias del cliente.

Ocampo (2009), mencionó que “la logística y más bien dicho el proceso de abastecimiento como tal, es de vital importancia para cualquier tipología empresarial y organizacional sea grande o pequeña” (p.114). Con mucha razón, los estudiosos de la administración de antes y ahora la ponen en especial relevancia, hoy la llaman logística de los negocios porque es ahí donde se gesta que tan oportuna es la atención al cliente, qué recursos son empleados y que mecanismo de despacho se usará.

Para Heyel (1984), el abastecimiento como actividad organizacional implica generar beneficios en el tiempo y espacio, brindando los productos o servicios oportunamente, para atender las exigencias del usuario final. Implica (1) las operaciones de las actividades que promuevan el flujo y (2) la vinculación del despacho y los demandantes con la finalidad de obtener beneficios de tiempo y espacio. El elemento uno está asociado al transporte, el manejo y control de materias; el elemento dos vinculado a la oferta y demanda, implica la adecuada

atención de los requerimientos, la planificación de compras y su adecuado manejo. Cada uno de ellos (1) y (2) influyen directamente entre ellos, por lo que la coordinación y comunicación deben ser relevantes (p. 672).

Ñahui (2015) definió la gestión de abastecimiento, como “el mecanismo que realiza el Estado a través de compras públicas para obtener bienes y servicios en la cantidad y calidad necesarias y en el momento que se requiere.” (pp. 5-6)

“La gestión de la logística se ocupa de planificar; implementar y controlar el proceso de retroalimentación; y el almacenamiento, procurando eficiencia y eficacia en la atención de ponerlo a disposición oportunamente al consumidor o usuario” (Ulloa, 2009, p. 26).

Las cantidades deben ser suficientes para la atención requerida y la calidad debe satisfacer al usuario. Por lo antes descrito, se toma en cuenta la definición de Ñahui, debido a que en su definición relaciona al Estado con las compras públicas.

### **1.3.1 Gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar**

Es el conjunto de actividades que la organización necesita desarrollar para el cumplimiento de sus obligaciones, permitiendo una visión general de su funcionamiento.

Según el Manual de operaciones del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, aprobado con Resolución Ministerial N° 124-2016 Midis, define a la “Gestión de Abastecimiento como la programación y ejecución de los procesos de los Sistemas Administrativos que concuerdan con las normas vigentes y verifican su cumplimiento” (p. 10). En ese sentido, es preciso conocer los documentos normativos que sustentan las compras para el servicio alimentario.

Por tanto la gestión de abastecimiento debe satisfacer a los padres de los usuarios del programa Qali Warma.

## Dimensiones de la Gestión de Abastecimiento

De acuerdo, al manual de operaciones del Pnaeqw, la atención del servicio alimentario presenta tres dimensiones: planificación y organización del servicio alimentario, adquisición de alimentos y la prestación del servicio alimentario, tal como se visualiza en el mapa de procesos.

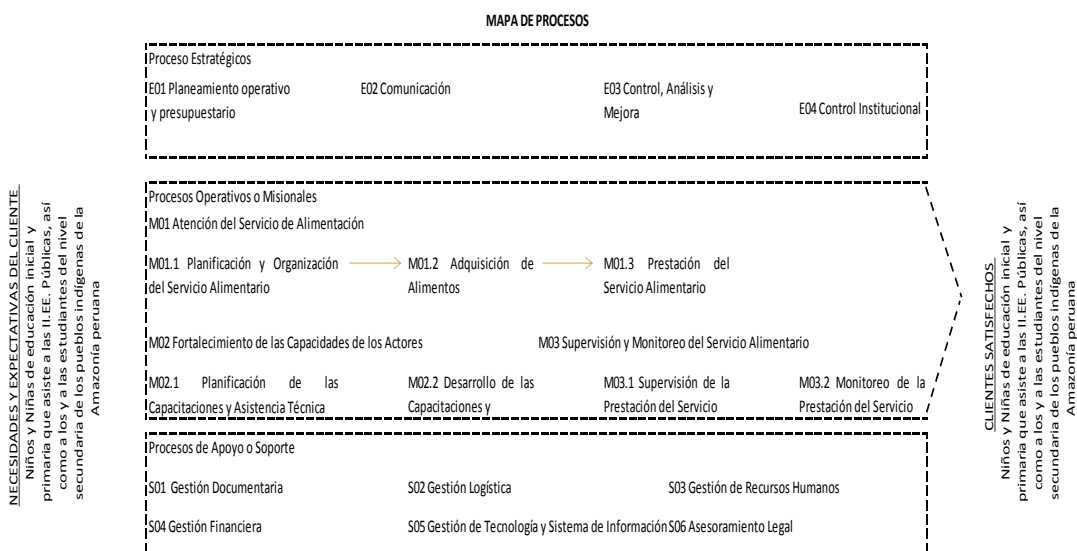


Figura 1. Mapa de Procesos

Nota: Manual de operaciones del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma.

## Planificación y organización del servicio alimentario.

Según los lineamientos de la planificación del menú escolar del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, versión N° 02, (Código LIN-001-Pnaeqw-UOP), la planificación y organización del servicio alimentario “está orientada a programar los desayunos y almuerzos expresados en combinaciones de dos o más grupos de alimentos” (p. 17).

Además, en los lineamientos para la planificación del menú escolar del Pnaeqw, señaló como objetivo: orientar la planificación del menú escolar, el cual debe ser nutritivo, inocuo, aceptable y diversificado, considerando alimentos y hábitos alimentarios locales, dirigido a sus usuarias y usuarios tanto del nivel inicial como de primaria, asimismo los escolares del nivel secundario de los pueblos indígenas de la Amazonia Peruana de las instituciones educativas públicas.

Maldonado (2013), señaló que “el servicio alimentario que brinda el Pnaeqw debe ser de calidad, obteniéndose resultados intermedios como la mejora de la

dieta, en la higiene y manipulación de alimentos, en el incremento de la disponibilidad de alimentos y mayor acceso a ellos, siendo el resultado final la mejora en la atención y memoria de corto plazo” (p. 41).

### **Aporte nutricional**

Según Morillas (2011), definió al aporte nutricional como “la cantidad de calorías, proteínas, hidratos de carbono, grasas, vitaminas y minerales que debe brindar el menú, adecuados para la edad escolar” (p. 87).

En los lineamientos para la planificación del menú escolar del Pnaeqw, se señaló que en “el aporte nutricional, se ha considerado la cantidad de horas de permanencia en clases como el nivel de pobreza de la población escolar. Se debe indicar que, el Cenana y el PMA, realizaron recomendaciones para establecer los aportes de energía y nutrientes” (p. 10).

### **Inocuidad de alimentos**

En cuanto a la inocuidad de alimentos, señala como “la garantía que el alimento no causará daño al niño o niña, al ser ingerido en el desayuno o almuerzo que brinda el Pnaeqw, por lo que el programa cuenta con especificaciones técnicas de alimentos en la modalidad raciones y modalidad productos” (p. 13).

Por otro lado Vásquez (2012), señaló que “la inocuidad en la preparación de alimentos, favorecen un estado nutricional saludable para los niños en edad escolar” (p. 8).

Asimismo, “la inocuidad de alimentos debe abarcar acciones que garanticen la salud de los consumidores desde la producción hasta el consumo” (Saavedra 2015, párr. 1).

### **Aceptabilidad**

En los mismos lineamientos para la planificación del menú escolar de Qali Warma, se define a la aceptabilidad como “el grado de gusto o disgusto que el usuario o usuaria tiene sobre una preparación y alimento específico, correspondiente al tipo de combinación de los desayunos y/o almuerzos programados. Esta puede estar influenciada por patrones culturales, alimentarios, entre otros” (p. 14).

Para medir la aceptabilidad de las preparaciones o alimentos específicos, el programa toma como referencia los rangos establecidos por el Cenam. (p. 14)

Tabla 1

*Calificación de la aceptabilidad de las combinaciones*

| Grado de Aceptación   | Resultado   |
|-----------------------|---|
| Buena Aceptabilidad   | $\geq 80\%$ de los panelistas dijeron que la preparación les gusta o le gusta mucho.    |
| Regular Aceptabilidad | El 60% – 79% de los panelistas dijeron que la preparación ni les gusta ni les disgusta. |
| Mala Aceptabilidad    | $\leq 59\%$ de los panelistas dijeron que la preparación no le gusta.                   |

*Nota:* Lineamientos para la planificación del menú escolar del Pnaeqw- Instituto Nacional de Salud. Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (Cenam). Adaptado para la tecnología educativa “La mejor receta”. Lima 2014.

Además, Alcázar (2012, p. 73) mencionó que “el menú escolar debe ser variado para que tenga buena aceptabilidad, lo cual favorecería en el aspecto nutricional y el rendimiento escolar en el niño y niña”.

### **Diversificación**

En cuanto a la diversificación de las combinaciones, en los lineamientos para la planificación del menú escolar, se define como “la variedad de alimentos que se utilizan en las preparaciones, con la finalidad de evitar repeticiones de las mismas. La modalidad raciones en su programación de desayunos cuenta con diez combinaciones de alimentos” (p. 14).

La diversificación de los alimentos es importante porque evita el hostigamiento del consumo de los alimentos, además que urge que los alumnos puedan consumir una alimentación variada y saludable. El consumo de proteínas y energía permite la atención en los procesos del aprendizaje, además que contribuye con el crecimiento y desarrollo. La pérdida de energía en las actividades escolares de los infantes conlleva al consumo de alimentos nutritivos y energéticos, de igual manera en los niños de educación primaria las actividades motrices y de atención tienden a desgastar energía, motivo por el cual el programa hace uso de la rueda de alimentos.

Tabla 2

*Combinaciones de Grupos de Alimentos – Modalidad Raciones*

| N° | Tipo de Combinación                      | Combinación de Grupos de Alimentos |
|----|--|------------------------------------|
| 1  | Bebible / componente sólido <sup>1</sup> | Bebible / galletería               |
| 2  | Bebible / componente sólido <sup>1</sup> | Bebible / huevo                    |
| 3  | Bebible / componente sólido <sup>1</sup> | Bebible / pan regional + huevo     |
| 4  | Bebible / componente sólido <sup>1</sup> | Bebible / pan común + huevo        |
| 5  | Bebible / componente sólido <sup>1</sup> | Bebible / pan con derivado lácteo  |
| 6  | Bebible / componente sólido <sup>1</sup> | Bebible / pan dulce + huevo        |
| 7  | Bebible / componente sólido <sup>1</sup> | Bebible / pan especial             |
| 8  | Bebible / componente sólido <sup>1</sup> | Bebible / pan regional + huevo     |

*Nota:* Lineamientos para la planificación del menú escolar del Pnaeqw.<sup>1</sup>Combinaciones de desayuno

**Desayunos en la modalidad raciones**

De acuerdo a los lineamientos para la planificación del menú escolar del Pnaeqw, “los desayunos o refrigerios no necesitan preparación, debido a que son alimentos preparados o envasados industrialmente para el consumo inmediato y deben cumplir con los requisitos establecidos por el Pnaeqw” (p. 15).

Además, que:

El desayuno aporta cerca del 20% al 25% de los requerimientos energéticos diarios.

El desayuno está constituido por un bebible industrializado más un componente sólido.

Bebible industrializado: es un producto a base de leche entera, pudiendo ser parcialmente descremado, teniendo dos tipos:

- Leche con cereales
- Leche enriquecida

Ingrediente sólido: está compuesto por panes y/o galletas y/o snack saludables, los cuales pueden ser:

- Panes dulces como: chancay de huevo y pan de yema.
- Panes regionales como: pan de plátano, pan integral.



- Pan común: pan francés, pan tres puntas, pan chapla, entre otros. El cual debe ser acompañado con un huevo cocido.
- Panes especiales como: pan con granos andinos (quinua, kiwicha), pasas y leche; pan con aceitunas, pan con cebada, avena o kiwicha y mantequilla.
- Panes con derivados lácteos, como el pan con queso y leche
- Galletas: galleta con kiwicha, galleta con quinua, galleta con cereales, galleta integral, galleta con maca, entre otros.
- Queque con granos andinos. (p. 15)

### **Adquisición de alimentos**

El Decreto Supremo N° 001-2013-Midis, establece las disposiciones para la transferencia de recursos financieros a comités u organizaciones que se constituyen para proveer los bienes y servicios del Pnaeqw.

En el numeral 2.2, define al “Comité de Compra como la instancia de representación y participación de la comunidad, la cual es reconocida por el Pnaeqw, promoviendo y realizando acciones para la ejecución de las prestaciones” (p. 3).

Según el numeral 2.3, de dicho Decreto Supremo, define a la Transferencia de Recursos Financieros, como “el procedimiento mediante el cual se determina, autoriza y ejecutan las acciones necesarias para el desembolso de recursos financieros a los comités debidamente reconocidos, a efectos de financiar la contratación de los bienes y servicios necesarios para la ejecución de las prestaciones, a cargo del Pnaeqw”

La Directiva N° 001-2013-Midis, en su numeral 5.2, indica que “la Fase de Compra del modelo de cogestión, es un proceso realizado por el Comité de Compra y el Pnaeqw, para la adquisición de productos y raciones, conforme a lo establecido en la Directiva y los procedimientos específicos establecidos en el Manual de Compras” (p. 4).

El Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Pnaeqw, versión N° 03 (código de documento normativo MAN-05-Pnaeqw-UOP), es “un documento normativo que contiene las disposiciones, lineamientos y procedimientos aplicables para la selección, adjudicación de proveedores y la correspondiente ejecución contractual, para la provisión del servicio alimentario a las usuarias y usuarios de las instituciones educativas públicas (II.EE.) atendidas por el Pnaeqw en el marco del modelo de cogestión” (p. 4).

Además, señala que “el modelo de cogestión contempla la participación del Sistema de Veeduría y Vigilancia, de conformidad con las normas legales aplicables y los protocolos correspondientes” (p. 4).

### **Prestación del servicio alimentario**

En el Artículo N° 2, del Decreto Supremo N° 01-2013-Midis, numeral 2.1 se definió al modelo de cogestión, como:

La estrategia de gestión, la cual se encuentra basada en la corresponsabilidad en la que el estado y la comunidad organizada participan de manera coordinada y articulada en la ejecución del servicio alimentario. En este modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario participan los Comités de Compra y el Comité de Alimentación Escolar (CAE). Este último se constituye en cada institución educativa pública por nivel educativo (nivel inicial, nivel primaria y nivel secundaria) a nivel nacional para ejecutar y vigilar la prestación de la asistencia alimentaria.

## EL MODELO DE COGESTIÓN



Figura 2. El Modelo de cogestión del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma

### Comité de alimentación escolar (CAE)

Según el Protocolo para la conformación de los Comités de Alimentación Escolar (CAE) de las II.EE. del Pnaeqw, aprobado con Resolución Directoral N° 5126-2015-Midis/PNAE-DE, definió al CAE como: “Una organización de personas que ejecutan y vigilan el servicio alimentario en las instituciones educativas públicas, con una vigencia de funciones que finaliza al concluir el año escolar, para el cual han sido elegidos. Los CAE se conforman en las Instituciones educativas usuarias del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma” (p. 4).

### Funciones de los CAE

- (a) Gestionar el acopio y almacenamiento de los productos y raciones preparadas que son entregadas por los proveedores seleccionados en el proceso de compra, según corresponda.
- (b) Otorgar conformidad de la recepción de los productos y raciones.
- (c) Organizar la preparación de los alimentos según la programación de combinaciones de alimentos propuestos por el PNAE Qali Warma, cuando corresponda.
- (d) Entregar y distribuir los alimentos a los usuarios de Qali Warma en la institución educativa pública que corresponda.

- (e) Vigilar el consumo de los alimentos por parte de los usuarios de Qali Warma en la institución educativa pública y comunicar al Programa cualquier incidencia con relación a la entrega o prestación del servicio alimentario, a través de sus Unidades Territoriales.
- (f) Cumplir las buenas prácticas de manipulación de alimentos que promueve Qali Warma, conforme a la regulación del sector Salud.
- (g) Participar en las capacitaciones, cursos o talleres que brinde Qali Warma.
- (h) Llevar un registro de usuarios atendidos y reporte de raciones o productos entregados conforme a los procedimientos específicos que apruebe Qali Warma. (p. 5)

### **Conformación del CAE**

El CAE se encuentra conformado por un Presidente/a, un/a secretario/a, y tres vocales.

El presidente/a, es asumido por el Director o directora de la II.EE. o personal docente y/ o administrativo a quien delegue formalmente por nivel educativo.

Secretario/a, es un representante de docentes del nivel inicial , primaria y secundaria de la institución educativa que corresponda. (p. 5)

Vocales: tres representantes de madres y padres de familia por institución educativa, según nivel que corresponda. (p. 6)

### **Etapas de la prestación del servicio alimentario modalidad raciones**

En la modalidad raciones consta de tres etapas:

- a) Recepción de las raciones de alimentos

Según la Resolución Jefatural N° 003-2013-Midis/Pnaeqw-UP y la herramienta educativa Protocolo 2016, consiste en que la empresa proveedora entrega los alimentos en las Instituciones educativas al CAE, quien probará las raciones y dará la conformidad de los productos recepcionados en el acta de entrega-recepción raciones, así como registrará las observaciones en dicho documento, previo a esto el CAE

verificará que el vehículo sea de uso exclusivo para transportar alimentos, deberá contar con un ambiente limpio y seguro y contará con mesas para recepción de los alimentos (p. 6).

b) Distribución de las raciones de alimentos

El CAE distribuye las raciones de los alimentos antes del inicio de las labores escolares, tal como lo establece la Norma Técnica de Cogestión de la asistencia alimentaria del Pnaeqw (Resolución de secretaría general N° 602-2014-SG-Minedu, p. 6).

c) Consumo de las raciones

De acuerdo a la herramienta educativa Protocolo 2016, previo al consumo de raciones, los usuarios y usuarias deberán realizar el lavado de las manos, lo cual es verificado por el CAE. Finalmente el CAE, procederá a desechar los alimentos no consumidos y deberá fomentar que el ambiente de recepción y consumo de raciones se mantenga limpio (p. 8).

### **1.3.2 Satisfacción de los padres de los usuarios**

#### Definición de satisfacción

Para Cortada y Woods, citado por Flores (2003), la satisfacción, es “dar un producto o servicio que obedece o supera las expectativas o necesidades de un usuario” (p. 78).

Tomando como referencia al Procedimiento del desarrollo de las encuestas de satisfacción del sistema de gestión de la calidad en el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma (Código PRO-006-Pnaeqw-UPP, Versión N° 01) la satisfacción del cliente es:

El grado de ánimo del cliente, se mide comparando el beneficio obtenido de un bien o servicio con sus intereses. También se dice que es la resultante de la apreciación del consumidor sobre el nivel en que se han logrado sus exigencias en relación a sus expectativas. (p. 4)

Por lo que un cliente queda satisfecho si se cumple con sus expectativas.

Según De la Peña (2014), “la satisfacción de las personas con la atención recibida se entiende como un control de calidad” (p. 116).

Para medir la percepción de la satisfacción de los padres de los usuarios, se utilizará el modelo Servqual.

De acuerdo a lo descrito por De La Peña (2014), “el modelo Servqual, fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual permitió medir la calidad del servicio percibido” (p.120).

La calidad del servicio es definida como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1990).

Para Carmona (1998), el objetivo de la empresa es el bienestar y satisfacción de sus usuarios, por ende el adecuado tratamiento de la satisfacción marcará los hitos normativos y procedimentales para alcanzarlo, asimismo mencionó que la teoría de los factores desarrollada por Herzberg indica que algunas de las dimensiones de los bienes o servicios concluyen con la satisfacción y otras, muy diferentes con la insatisfacción del usuario final. En ese sentido las organizaciones se enfocan en las dimensiones relacionadas con la insatisfacción y las relacionadas con la satisfacción, por lo tanto el nivel estratégico de las organizaciones podría tener una visión que se está brindando un buen producto o servicio y con ello satisfaciendo necesidades con el usuario, cuando realmente esto no es así (p. 53).

Asimismo, Evrard (1993), indicó que la satisfacción del cliente es “un estado psicológico proveniente de un acto de compra y consumo” (p. 54), en la que el usuario consumidor evalúa su compra y consumo, y por se la satisfacción del usuario compromete a las operaciones de adquisición, indistintamente de la actitud por tal o cual producto o servicio que se encuentra disponible sin que de por medio exista la aceptación personal de producto o servicio.

Según Oliver (2009), “un cliente está satisfecho cuando se encuentra saciado” (p. 40), es un estado psicológico que responde a sus expectativas.

### **Dimensiones de la Variable Satisfacción en la Calidad Percibida**

Según el modelo Servqual, a utilizar presenta las siguientes dimensiones:

### **Elementos tangibles**

Los indicadores a evaluar son: “equipos y tecnología, adecuación de las instalaciones, presentación del personal, identificación del personal, organización y conservación” (De La Peña, 2014, p. 121).

### **Confiabilidad**

Para medir esta dimensión se utilizaron los siguientes indicadores: “cumplimiento de los empleados, autonomía de los empleados, interés por el cliente, control de las interacciones, compromiso, claridad y precisión” (De La Peña, 2014, p. 121).

### **Capacidad de respuesta**

De La Peña (2014), describió a la capacidad de respuesta como la “actitud y disposición para el servicio, interacciones efectivas, rapidez del servicio” (p. 122).

### **Seguridad**

En cuanto a la dimensión de seguridad, De La Peña (2014), mencionó los siguientes indicadores: “seguridad en el servicio obtenido, cantidad de empleados, disponibilidad en el tiempo de respuesta, cumplimiento de los plazos” (p. 122).

### **Empatía**

Los indicadores de empatía son: “atención personalizada, conveniencia de horarios, cantidad de empleados, formación de los usuarios, orientación al usuario, conocimiento de los necesidades” (De La Peña, 2014, p. 122).

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general:**

¿Cuál es la relación entre la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017?

### **1.4.2 Problemas específicos:**

#### **Problema específico 1**

¿En qué medida la planificación y organización del servicio alimentario se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017?

#### **Problema específico 2**

¿En qué medida la adquisición de alimentos se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017?

#### **Problema específico 3**

¿De qué manera la prestación del servicio alimentario se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

La investigación permitió conocer la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los padres de los usuarios del Pnaeqw, para lo cual se han estudiado las variables con sus respectivas dimensiones.

En cuanto a la variable gestión de abastecimiento según Ñahui (2015), “es el mecanismo que realiza el estado a través de compras públicas, para obtener bienes y servicios en la cantidad y calidad necesarias y en el momento que se requiere” (pp. 5-6).

La variable satisfacción de los padres de los usuarios, según Cortada y Woods, citado por Flores 2003, “la satisfacción es dar un producto o servicio que obedece o supera las expectativas o necesidades de un usuario” (p. 78).

En la presente investigación se quiere mostrar la importancia de la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los padres de los usuarios con la finalidad de



mejorar la calidad de servicio que debe brindar el Pnaeqw y para el logro de sus objetivos establecidos.

### **Justificación práctica**

Mediante los resultados obtenidos se logró saber el grado de satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, lo que va a permitir que el Pnaeqw formule planes de mejora en la gestión de abastecimiento, para la satisfacción de los padres y beneficio de los usuarios.

### **Justificación metodológica**

En la presente investigación se empleó como instrumento para medir la satisfacción de los padres de los usuarios del Pnaeqw, el cuestionario, el cual fue expuesto a validación de su contenido a través de juicio de expertos y la evaluación de las dimensiones de la encuesta Servqual (Parasuraman) elaborada para evaluar las percepciones y expectativas de los padres de los usuarios, y cuya confiabilidad se analizó a través de una prueba piloto usando el alfa de Cronbach, además del programa spss para el análisis estadístico así como para la prueba no paramétrica prueba de Kolmogorov Smirnov, para el contraste de hipótesis.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

La gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

## **1.6.2 Hipótesis específicas**

### **Hipótesis específica 1**

La planificación y organización del servicio alimentario se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria 2017.

### **Hipótesis específica 2**

La adquisición de alimentos se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

### **Hipótesis específica 3**

La prestación del servicio alimentario se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

## **1.7 Objetivo**

### **1.7.1 Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

### **1.7.2 Objetivos específicos:**

#### **Objetivo específico 1**

Establecer la relación que existe entre la planificación y organización del servicio alimentario con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

**Objetivo específico 2**

Establecer la relación que existe entre la adquisición de alimentos con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

**Objetivo específico 3**

Establecer la relación que existe entre la prestación del servicio alimentario con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

## **II. Método**

## 2.1 Diseño de Investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque se recolectaron datos, los cuales sirvieron para probar las hipótesis, teniendo como base la medición numérica y el análisis estadístico, cuya finalidad fue probar las teorías.

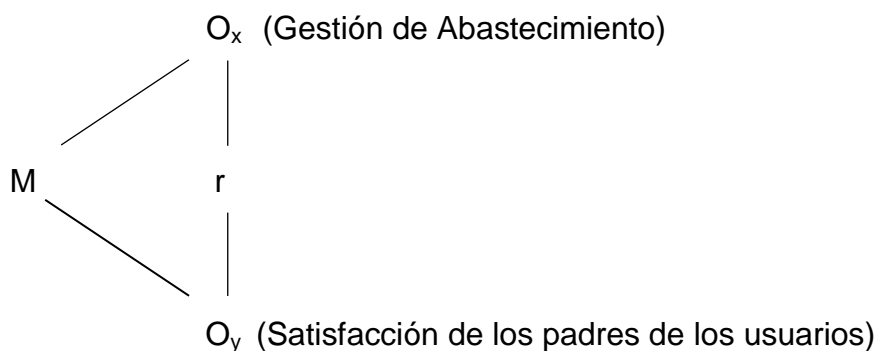
Comte citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), señaló que “los fenómenos sociales requieren ser científicos, por lo que la corriente positivista establece que las cosas o fenómenos que estudian las ciencias son medibles” (p. 4).

El método de investigación fue hipotético deductivo, según lo señalado por Soto (2015, p. 49), este método “permite probar la verdad o falsedad de las hipótesis debido a que los enunciados de las mismas son generales”.

### Diseño de estudio

Fue un diseño no experimental, y según la definición de Hernández, et al., (2014, p. 152), “son estudios que no se manipulan las variables en estudio y sólo se observa los hechos o fenómenos de manera natural”.

El esquema del diseño es:



Donde:

- M:** Muestra de padres de los usuarios.
- O<sub>x</sub>:** Es la primera variable de la: Gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- O<sub>y</sub>:** Es la segunda variable de estudio: Satisfacción de los padres de los usuarios.

### **2.1.1 Tipo de estudio**

El tipo de estudio fue básica, puesto que investiga las variables de estudio, sin cambiar su estructura.

Para lograr los fines del estudio, se usó el método descriptivo y correlacional para establecer el vínculo de la logística del Pnaeqw y la satisfacción de los padres de los usuarios. “Es descriptiva, porque interpreta relacionando las condiciones existentes. Es correlacional, porque buscó identificar relaciones entre variables medidas” (Hernández, et al., 2014 p. 93).

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

#### **Definición conceptual de la variable gestión de abastecimiento:**

Ñahui (2015), definió la gestión de abastecimiento, como “el mecanismo que realiza el Estado a través de compras públicas para obtener bienes y servicios en la cantidad y calidad necesarias y en el momento que se requiere.” (pp. 5-6)

#### **Definición operacional:**

Para la variable gestión de abastecimiento, se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 25 ítems que mide las dimensiones de planificación y organización del servicio alimentario, adquisición de alimentos y prestación del servicio alimentario.

#### **Definición conceptual de la variable satisfacción de los padres de los usuarios**

“La satisfacción, es dar un producto o servicio que obedece o supera las expectativas o necesidades de un usuario” (Cortada y Woods, citado por Flores 2003, p. 78).

## Definición operacional

Para la variable satisfacción de los padres de los usuarios, se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 25 ítems que mide las cinco dimensiones de la satisfacción.

### 2.2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 3

#### *Operacionalización de la variable gestión de abastecimiento*

| Dimensiones   | Indicadores  | Ítems        | Escalas/Valor  | Nivel/Rango                             |
|---|--|--------------|--|---|
| Planificación y Organización del Servicio Alimentario | Planificación Nutricional                            | Del 1 al 2   |  |   |
|   | Alimentación Saludable                               | Del 3 al 4   |  |   |
| Adquisición de Alimentos                              | Información de Compras                               | Del 5 al 10  |  |   |
|   | Calidad Alimentaria                                  | Del 11 al 12 |  |   |
|   | Información del Comité de Alimentación Escolar (CAE) | Del 13 al 15 | 1.Definitivamente No (DN)<br>2.Probablemente No (PN)<br>3.Indeciso | Inadecuado ( 25-58 )<br>Regular (59-92) |
|   | Infraestructura del servicio                         | Del 16 al 17 | 4.Probablemente Sí (PS)<br>5.Definitivamente Sí (DS)               | Adecuado (93-125)                       |
| Prestación del Servicio Alimentario                   | Apoyo para el Servicio Educativo                     | Del 18 al 21 |  |   |
|   | Control de Calidad de los Productos                  | Del 22 al 23 |  |   |
|   | Variedad de la ración                                | 24           |  |   |
|   | Aspecto familiar                                     | 25           |  |   |

**Tabla 4***Operacionalización de la variable satisfacción de los padres de los usuarios*

| <b>Dimensiones</b>     | <b>Indicadores</b>          | <b>Ítems</b> | <b>Escalas/Valor</b>   | <b>Nivel/Rango</b>                                      |
|------------------------|-----------------------------|--------------|--|---|
|                        | Higiene                     | Del 1 al 3   |  |   |
| Elementos Tangibles    | Infraestructura             | Del 4 al 5   |  |   |
|                        | Personal identificado       | Del 6 al 7   |  |   |
| Confiabilidad          | Cumplimiento                | Del 8 al 9   |  |   |
|                        | Fiabilidad                  | Del 10 al 11 |  |   |
| Capacidad de respuesta | Tiempos, horarios           | Del 12 al 14 | 1.Definitivamente No (DN)<br>2.Probablemente No (PN)<br>3.Indeciso | Insatisfecho (25-58)<br>Medianamente satisfecho (59-92) |
|                        | Disponibilidad              | 15           | 4.Probablemente Sí (PS)<br>5.Definitivamente Sí (DS)               | Satisfecho (93-125)                                     |
|                        | Entendimiento               | 16           |  |   |
| Seguridad              | Confianza y amabilidad      | Del 17 al 20 |  |   |
|                        | Profesionalismo             | Del 21 al 23 |  |   |
| Empatía                | Conocimiento de necesidades | Del 24 al 25 |  |   |

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

La población está constituida por 250 padres de familia que tienen a sus hijos estudiando en la institución educativa N° 501 Monseñor Dámaso Lebergere, perteneciente a la UGEL N° 03 de Lima metropolitana. Los padres de familia



pertenece al Asentamiento Humano El Pino La Victoria, de condición social humilde, las edades oscilan entre 18 a 30 años, con familias disfuncionales.

“La Población o Universo es un conjunto de casos que reúnen determinadas características” (Hernández, et al., 2014 p. 174).

Tabla 5

*Población en estudio*

| Nivel    | Población de usuarios | Población de padres de usuarios | de los |
|----------|-----------------------|---------------------------------|--------|
| Inicial  | 171                   |                                 |        |
| Primaria | 218                   | 250                             |        |
| Total    | 386                   |                                 |        |

*Nota:* I.E. N° 501 Monseñor Dámaso Lebergere

### 2.3.2 Muestra

Se determinó la muestra aplicando una fórmula probabilística.

#### Determinación del tamaño de la muestra

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

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = Número determinado, según tabla de áreas, bajo la curva normal tipificada de 0 a Z, que representa el límite de confianza requerido para garantizar los resultados. Para el presente trabajo el valor de Z es 1,96

p = probabilidad de acierto, en este trabajo el valor será 0,5 el 50%.

q = probabilidad de no acierto, en el presente trabajo el valor será 0,5 el 50%

E = error máximo permitido, que será del 5% e igual a 0.05 es decir el 5%

**Remplazando los valores tenemos:**

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 250}{(0.05)^2 (249) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{240.1}{0.6225 + 0.9604}$$

**n = 152** Es el número de Muestra.

Tabla 6

*Distribucion de la Población y la Muestra*

| Nivel    | Población | Muestra |
|----------|-----------|---------|
| Inicial  | 100       | 60      |
| Primaria | 150       | 92      |
| Total    | 250       | 152     |

La muestra estuvo conformada por 152 padres de los usuarios del Asentamiento Humano El Pino La Victoria.

Muestra corresponde a “un segmento de la población, de la cual se obtienen datos” (Hernández et al., 2014, p. 173).

### **2.3.3 Muestreo**

En la presente investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, porque toda la población tiene la posibilidad de ser elegida (Basilio, 2016, párr. 4).

## **2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1 Técnicas de investigación**

Se utilizaron la técnica de fichaje y de encuesta.

Las fichas de observación, es “un registro de datos observados” (Abanto, 2014, p. 47).

## 2.4.2 Instrumentos de investigación

Se utilizó fichas de resumen, fichas de citas textuales, contextuales, referencias bibliográficas que me permitieron sistematizar y organizar las bases teóricas del estudio.

El cuestionario permitió recoger los datos en función de la percepción de los padres de familia con relación a la gestión de abastecimiento y satisfacción.

El instrumento a utilizar es el siguiente:

Gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma: Cuestionario con 25 preguntas cerradas, utilizando la escala de Likert. Se aplicó prueba piloto para contextualizar la investigación.

Satisfacción de los Padres de los usuarios: Cuestionario con 25 preguntas cerradas, utilizando la escala de Likert. Se aplicó prueba piloto para contextualizar la investigación.

### Ficha técnica del instrumento 1

|   |   |                                       |
|---|---|---------------------------------------|
| Nombre  | Cuestionario sobre la gestión de abastecimiento   |                                       |
| Autora  | Beatriz Amanda Manrique La Rosa   |                                       |
| Administración  | Individual  |                                       |
| Duración del instrumento                              | 30 minutos  |                                       |
| Usos  | Conocer la percepción de los padres de los usuarios del Pnaeqw sobre la gestión de abastecimiento             |                                       |
| Ámbito de aplicación                                  | Aplicado en la I.E. N° 501 Monseñor Dámaso Lebergere, asentamiento humano El Pino del distrito de La Victoria |                                       |
| El instrumento consta de                              | 25 ítems  |                                       |
| El instrumento evalúa                                 | 3 dimensiones   |                                       |
| Dimensión   | Ítem  | Escala/Valor                          |
| Planificación y Organización del Servicio Alimentario | Del 1 al 4  | 1.Definitivamente No (DN)             |
| Adquisición de alimentos                              | Del 5 al 10   | 2.Probablemente No (PN)               |
| Prestación del servicio alimentario                   | Del 11 al 25  | 3.Indeciso<br>4.Probablemente Sí (PS) |

|           |   |                           |
|-----------|---|---------------------------|
|           |   | 5.Definitivamente Sí (DS) |
|           | El nivel/rango de la variable gestión de abastecimiento |                           |
| Resultado | Inadecuado (25-58)                                      |                           |
|           | Regular (59-92)   |                           |
|           | Adecuado (93-125)                                       |                           |

## Ficha técnica del instrumento 2

|                          |  |                           |
|--------------------------|--|---------------------------|
| Nombre                   | Cuestionario sobre la satisfacción de los padres de los usuarios del PNAEQW                                    |                           |
| Autor                    | Eva de la Peña Salas   |                           |
| Adaptado                 | Beatriz Amanda Manrique La Rosa  |                           |
| Administración           | Individual   |                           |
| Duración del instrumento | 30 minutos   |                           |
| Usos                     | Conocer la satisfacción de los padres de los usuarios del Pnaeqw sobre la gestión de abastecimiento            |                           |
| Ámbito de aplicación     | Aplicado en la I.E. N° 501 Monseñor Dámaso Lebergere, asentamiento humano El Pino del distrito de La Victoria. |                           |
| El instrumento consta de | 25 ítems   |                           |
| El instrumento evalúa    | 5 dimensiones  |                           |
| Dimensión                | Item   | Escala/Valor              |
| Elementos tangibles      | Del 1 al 7   | 1.Definitivamente No (DN) |
| Confiabilidad            | Del 8 al 11  | 2.Probablemente No (PN)   |
| Capacidad de respuesta   | Del 12 al 16   | 3.Indeciso                |
| Seguridad                | Del 17 al 23   | 4.Probablemente Sí (PS)   |
| Empatía                  | Del 24 al 25   | 5.Definitivamente Sí (DS) |
| Resultado                | El nivel/rango de la variable de la satisfacción de los padres de los usuarios                                 |                           |
|                          | Insatisfecho (25-58)   |                           |
|                          | Medianamente satisfecho (59-92)  |                           |
|                          | Satisfecho (93-125)  |                           |

### 2.4.3 Validez

Para Hernández, et al., (2014), la validez es “el nivel de confiabilidad que otorga un instrumento de medición a la variable” (p. 200).

Además, sustenta la legitimidad de los ítems que conforman el instrumento.

La validez presenta varias clases de evidencia, en el presente estudio se ha tomado en cuenta dos clases de evidencias, validez de contenido y validez de constructo.

La validez de contenido está dado por “el nivel en que un instrumento otorga una característica de contenido a lo que se mide, y está dado por los antecedentes y la teoría” (Hernández, et al., 2014, p. 201). Asimismo, la validez de contenido refleja la respuesta a que el instrumento mide las dimensiones de la variable adecuadamente.

En cuanto a la validez de constructo, “se vincula directamente con la teoría, por lo que a mayor consistencia teórica, mayor validez del instrumento” (Hernández, et al., 2014, p. 203).

## **Perfil de los jueces**

### **Juez 1**

Docente de la Facultad de Bromatología y Nutrición de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Magister scientiae.

### **Juez 2**

Docente de la Universidad San Ignacio de Loyola.

Doctor en Ciencias de la Educación y Magíster en Gestión de Innovaciones Educativas. Segunda Especialidad en Estadística Aplicada a la Investigación.

### **Juez 3**

Docente de la Universidad César Vallejo.

Doctora en Educación y Magíster en Investigación y Docencia Universitaria.

## **Confiabilidad**

Es la “credibilidad que brinda un instrumento, y es verificado al aplicar varias veces el instrumento, produciendo resultados iguales” (Soto, 2015, p. 72).

En el presente estudio se utilizó la prueba coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, debido a que es un estudio de enfoque cuantitativo, escala de medición ordinal y de ítems politómicos.

El coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, de la variable 01 en todas sus dimensiones es de 0.894 y de la variable 02 en todas sus dimensiones es de 0.882, por lo que los instrumentos de ambas variables son confiables.

## **2.5 Método de análisis de datos**

Las cantidades se calcularon en forma estadística para lograr medidas de tendencia central y de dispersión.

### **2.5.1 Estadística descriptiva**

Es la variedad de procedimientos estadísticos vinculantes con el resumen y detalle de cifras (Basilio, 2016, párr. 4).

Se utilizó medidas de variabilidad como el rango, desviación estándar y varianza; y como gráficos se empleó histogramas.

“Las medidas de variabilidad, son intervalos que indican la dispersión de los datos en la escala de medición de la variable” (Hernández, et al., 2014, p. 287).

### **2.5.2 Estadística inferencial**

Es la variedad de procedimientos, que infieren en una determinada población (Basilio, 2016, párr. 4), sirve para estimar parámetros y probar hipótesis.

Para contrastar las hipótesis tanto general como para las hipótesis específicas se utilizó la prueba Rho de Spearman.

El nivel de significancia que se utilizó fue:

$p > 0.05$ ; No se rechaza la hipótesis nula

$p < 0.05$ ; Se rechaza la hipótesis nula

### **III. Resultados**

### 3.1. Presentación de Resultados descriptivos

En este capítulo se muestran, los resultados estadísticos en relación al estudio de la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar y la satisfacción de los padres de los usuarios, información obtenida de las encuestas aplicadas a los padres de familia del asentamiento humano El Pino, distrito de La Victoria, en el año 2017 de la institución educativa N° 501 Monseñor Dámaso Lebergere.

#### 3.1.1 Resultados descriptivos de la gestión de abastecimiento del Pnaeqw

Tabla 7

*Gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar en opinión de padres de los usuarios*

| <b>Nivel de aplicación</b> | <b>Baremos</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(%)</b> |
|----------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------|
| Inadecuado                 | 25-58          | 3                          | 2.0%                      |
| Regular                    | 59-92          | 85                         | 55.9%                     |
| Adecuado                   | 93-125         | 64                         | 42.1%                     |
| <b>Total</b>               |                | <b>152</b>                 | <b>100%</b>               |



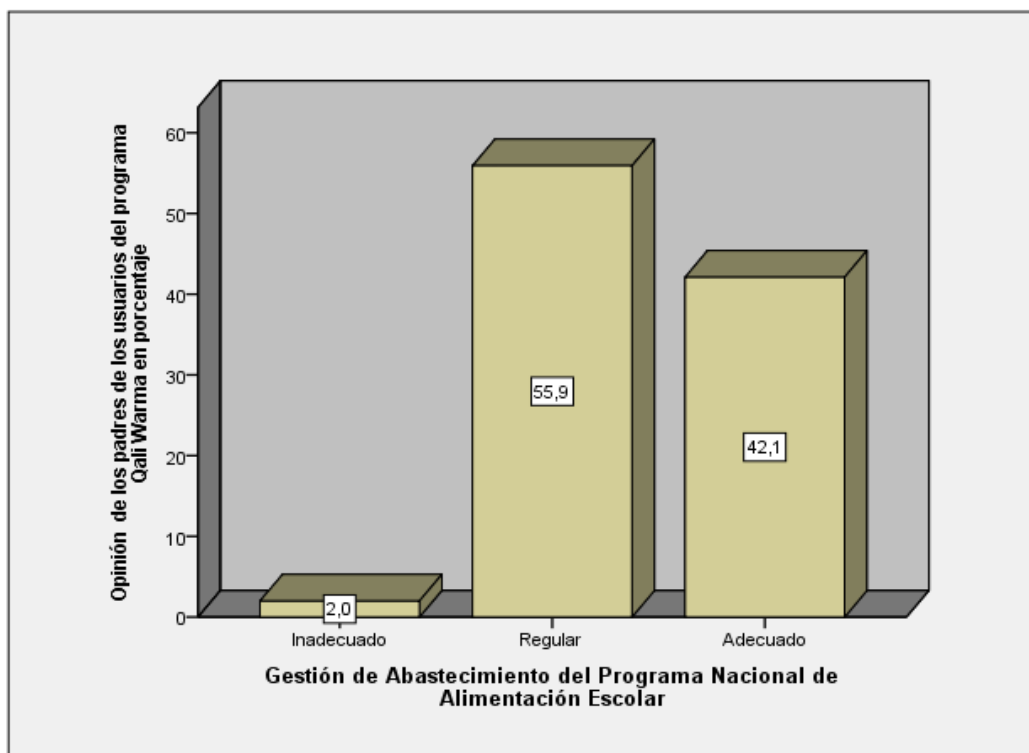


Figura 3. Gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar.

## Análisis

En la tabla 7, figura 3 se advierte que 85 padres de familia de los usuarios del Pnaeqw, que constituye el 55.9%, de la muestra de estudio, creen que la gestión del programa se encuentra en un grado regular, en lo que respecta a la planificación y organización del servicio alimentario, a la adquisición de alimentos y a la prestación del servicio alimentario. Asimismo, se indica que el 42.1% de la muestra, dada por 64 padres de los usuarios del programa de alimentación escolar, señalan que la gestión del programa está en un grado adecuado. Además, se aprecia que el 2.0% de la muestra representada por tres padres de los usuarios consideran que la gestión del programa es inadecuada.

## Resultados descriptivos de la dimensión planificación y organización del servicio alimentario

Tabla 8

*Planificación y organización del servicio alimentario en opinión de padres de los usuarios*

| Nivel de aplicación | Baremos | Frecuencia<br>(fi) | Porcentaje<br>(%) |
|---------------------|---------|--------------------|-------------------|
| Inadecuado          | 4-9     | 3                  | 2.0%              |
| Regular             | 10-15   | 83                 | 54.6%             |
| Adecuado            | 16-20   | 66                 | 43.4%             |
| <b>Total</b>        |         | <b>152</b>         | <b>100%</b>       |

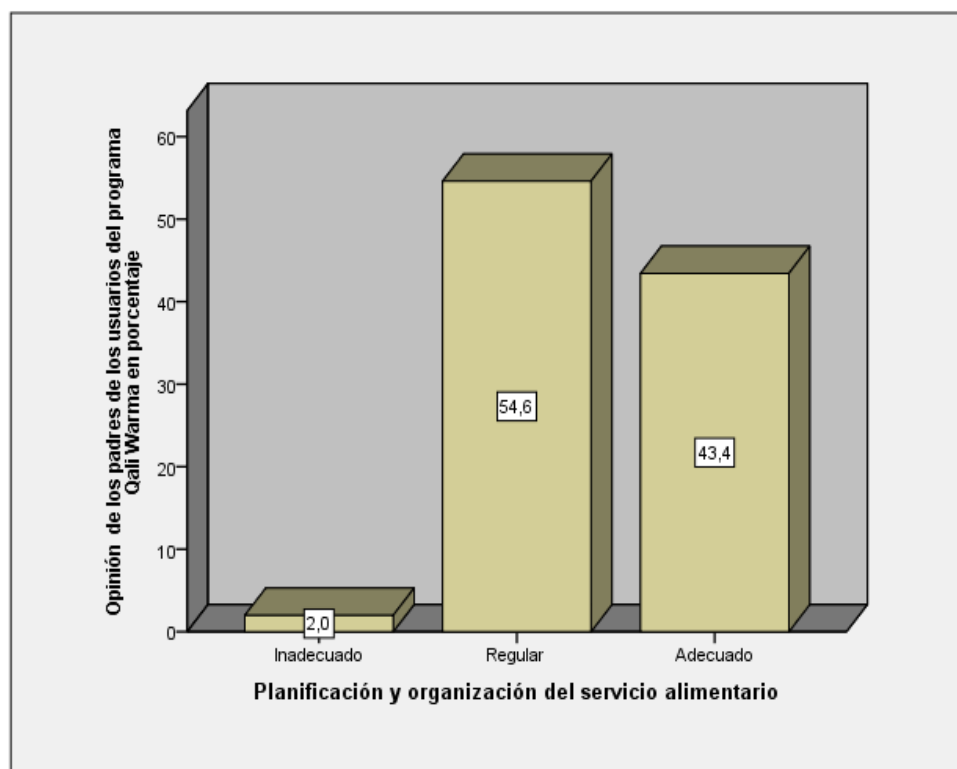


Figura 4. Planificación y organización del servicio alimentario en opinión de padres de los usuarios.

## **Análisis**

En la tabla 8, figura 4 se advierte que, 83 padres de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar, que constituyen el 54.6%, de la muestra de estudio, creen que la planificación y organización del servicio alimentario se presenta en un grado regular, además que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo y que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable que beneficia a los usuarios del programa. También en tabla 8, se aprecia que 43.4% de la muestra de estudio, que representa a 66 padres de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar, opinan que la planificación y organización del servicio alimentario es adecuada. Por otra parte, el 2.0%, de la muestra, que representa a tres padres de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar opinan que la planificación y organización del servicio alimentario se presenta en un nivel inadecuado.

En la figura 4 destaca el nivel regular en la planificación y organización del servicio alimentario en opinión de los padres de los usuarios beneficiarios del programa. Además, de diez padres de los usuarios, nueve indican que la planificación y organización del servicio alimentario en la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar está entre el nivel regular a adecuado, según opinión de los padres de los usuarios del asentamiento humano el Pino en el 2017.

## Resultados descriptivos de la dimensión Adquisición de alimentos

Tabla 9

*Adquisición de alimentos en opinión de padres de los usuarios*

| Nivel de aplicación | Baremos | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|---------------------|---------|-----------------|----------------|
| Inadecuado          | 6-14    | 5               | 3.3%           |
| Regular             | 15-23   | 100             | 65.8%          |
| Adecuado            | 24-30   | 47              | 30.9%          |
| <b>Total</b>        |         | <b>152</b>      | <b>100%</b>    |

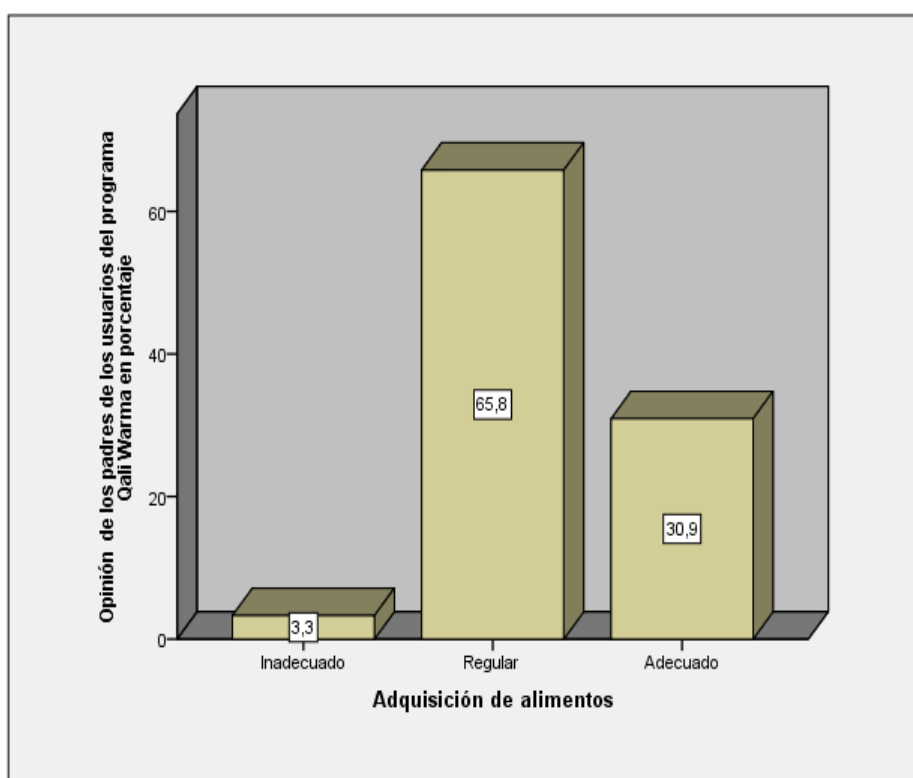


Figura 5. Adquisición de alimentos en opinión de padres de los usuarios.

## **Análisis**

En la tabla 9, figura 5 se aprecia que 100 padres de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar, que constituyen el 65.8%, creen que la adquisición de alimentos se realiza en un grado regular, asimismo consideran que el programa Qali Warma brinda una apropiada información respecto a la compra de alimentos, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos, que existe una apropiada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos, que la adquisición de alimentos es transparente y que está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario. También en tabla 10, se aprecia que 30.9% de la muestra de estudio, que representa a 47 padres de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar, opinan que la adquisición de alimentos se presenta en un grado adecuado. Por otro lado, el 3.3%, de la muestra, que constituye cinco padres de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar consideran que la adquisición de alimentos es inadecuada.

En la figura 5 resalta el grado regular que se obtiene por la adquisición de alimentos. Además se observa que de diez padres usuarios, nueve, consideran que la adquisición de alimentos en la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar es regular a adecuado según opinión de los padres de los usuarios del asentamiento humano El Pino.

## Resultados descriptivos de la dimensión Prestación del servicio alimentario

Tabla 10

*Prestación del servicio alimentario en opinión de padres de los usuarios*

| Nivel de aplicación | Baremos | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|---------------------|---------|-----------------|----------------|
| Inadecuado          | 15-35   | 0               | 0.0%           |
| Regular             | 36-56   | 96              | 63.2%          |
| Adecuado            | 57-75   | 56              | 36.8%          |
| <b>Total</b>        |         | <b>152</b>      | <b>100%</b>    |

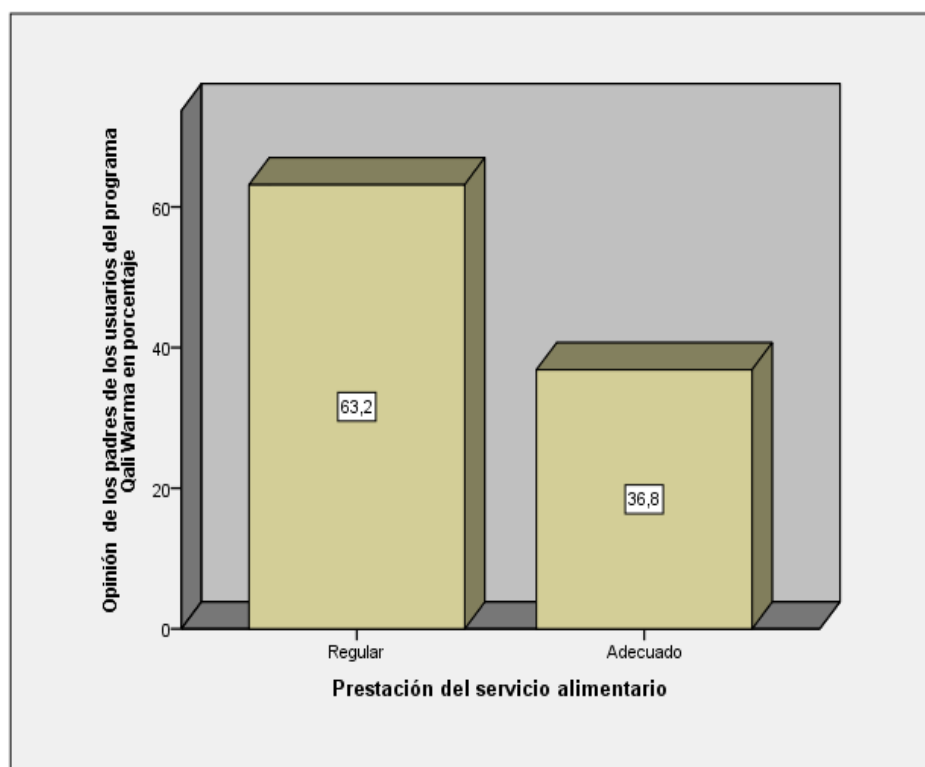


Figura 6. Prestación del servicio alimentario en opinión de padres de los usuarios.

## **Análisis**

En la tabla 10, figura 6 se advierte que 96 padres de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar, que representa el 63.2%, de la muestra de estudio, creen que la prestación del servicio alimentario se presenta en un grado regular, en lo que respecta a que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el programa exige, que el comité de alimentación escolar cumple sus funciones, cuando reciben los alimentos, además que existe una coordinación directa entre el comité de alimentación escolar y el programa Qali Warma, además que los miembros del comité de alimentación escolar cumplen con las medidas de higiene y salud y que las instalaciones de la institución donde se reciben los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura. También en tabla 10, se aprecia que 36.8% de la muestra de estudio, que representa a 56 padres de los usuarios del programa, opinan que la prestación del servicio alimentario se presenta en un nivel adecuado.

En la figura 6 destaca el nivel regular en la prestación del servicio alimentario. También se observa que nueve de cada diez padres de los usuarios, opinan que dicha prestación está entre el nivel regular a adecuado, según opinión de los padres de los usuarios del asentamiento humano El Pino.

### **3.1.2 Resultados descriptivos de la Satisfacción de los padres de los usuarios**

La opinión que tienen los padres de los usuarios, respecto a la satisfacción de la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar, se aprecia en tabla 11.

Tabla 11

*Satisfacción de la gestión de abastecimiento del programa en opinión de los padres de usuarios*

| Nivel de aplicación        | Baremos | Frecuencia<br>(fi) | Porcentaje<br>(%) |
|----------------------------|---------|--------------------|-------------------|
| Insatisfecho               | 25-58   | 3                  | 2.0%              |
| Medianamente<br>satisfecho | 59-92   | 86                 | 56.6%             |
| Satisfecho                 | 93-125  | 63                 | 41.1%             |
| <b>Total</b>               |         | <b>152</b>         | <b>100 %</b>      |

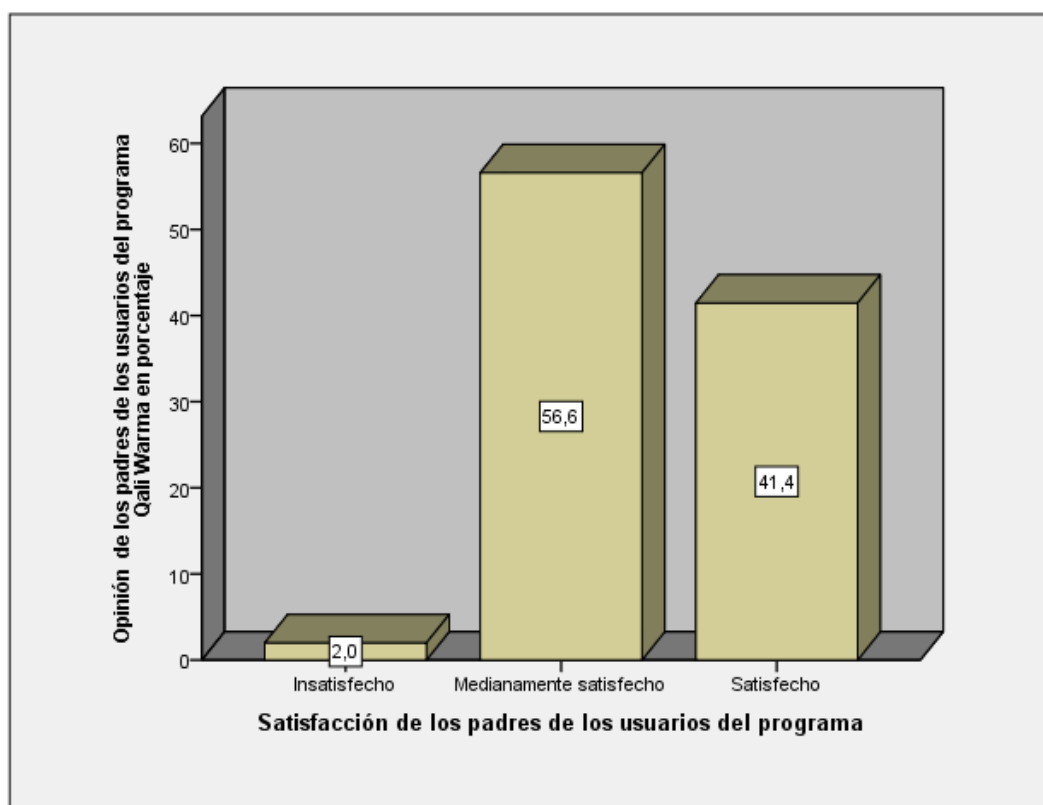


Figura 7. Satisfacción de los padres de usuarios de programa nacional de alimentación escolar



## Análisis

En la tabla 11, figura 7 se observa que 86 padres de los usuarios, que constituye el 56.6%, de la muestra de estudio, se encuentran medianamente satisfechos de la gestión de abastecimiento del programa escolar, en lo que respecta a las dimensiones de la variable satisfacción. Asimismo, en la tabla 12, se aprecia que el 41.1% de la muestra, que constituye 63 padres de los usuarios, están satisfechos de la gestión de abastecimiento del programa escolar. De otro lado, el 2.0%, de la muestra, que representa a 2 padres de los usuarios, se encuentran insatisfechos de la gestión de abastecimiento del programa escolar.

En la figura 7, destaca el nivel medianamente satisfecho de los padres de los usuarios de la gestión del programa de alimentación escolar. En la figura se estima que nueve de cada diez padres de los usuarios, declaran que están entre medianamente satisfechos y satisfechos con la gestión del programa de alimentación escolar, en el asentamiento humano El Pino en el 2017.

## Resultados descriptivos de la dimensión Elementos tangibles

Tabla 12

*Satisfacción en elementos tangibles del programa Qali Warma en opinión de padres de usuarios*

| <b>Nivel de aplicación</b> | <b>Baremos</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(%)</b> |
|----------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------|
| Insatisfecho               | 7-16           | 4                          | 2.6%                      |
| Medianamente satisfecho    | 17-26          | 88                         | 57.9%                     |
| Satisfecho                 | 27-35          | 60                         | 39.5%                     |
| <b>Total</b>               |                | <b>152</b>                 | <b>100 %</b>              |

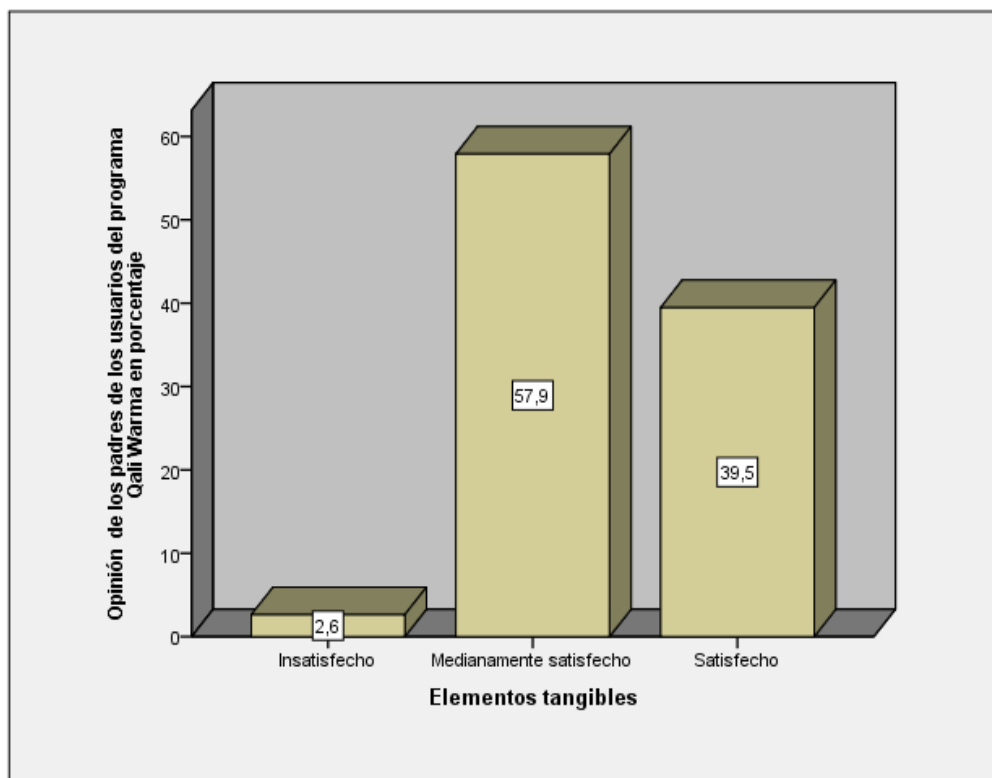


Figura 8. Satisfacción en elementos tangibles en opinión de padres de usuarios

En la tabla 12, figura 8 se advierte que 88 padres de los usuarios, que constituye el 57.9%, del grupo en estudio se sienten a medias satisfechos respecto de los elementos tangibles de la gestión de abastecimiento del programa escolar Qali Warma, en lo que respecta a que el proveedor que deja las raciones de desayuno, cumple con la indumentaria adecuada como gorro, mascarilla naso bucal, vestimenta de color blanco, también que el personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar, cumple con buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa), que el material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo y se encuentra disponible en los ambientes de la institución donde se brinda el servicio. Asimismo, en tabla 12, se observa que el 39.5% de la muestra, que constituye a 60 padres de los usuarios, se encuentran satisfechos de los elementos tangibles de la gestión de abastecimiento del programa escolar. De otro lado, el 2.6%, de la muestra, que representa a 4

padres de los usuarios, se encuentran insatisfechos de los elementos tangibles de la gestión de abastecimiento del programa escolar.

En la figura 8, destaca el nivel medianamente satisfecho de los padres de los usuarios en elementos tangibles de la gestión del programa de alimentación escolar. Asimismo, se aprecia que nueve de cada diez padres de los usuarios, declaran que están entre medianamente satisfechos y satisfechos con los elementos tangibles de la gestión del programa, en el asentamiento humano El Pino en el 2017.

### Resultados descriptivos de la dimensión Confiabilidad

Tabla 13

*Satisfacción en confiabilidad del programa Qali Warma en opinión de padres de usuarios*

| <b>Nivel de aplicación</b> | <b>Baremos</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(%)</b> |
|----------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------|
| Insatisfecho               | 4-9            | 8                          | 5.3%                      |
| Medianamente satisfecho    | 10-15          | 102                        | 67.1%                     |
| Satisfecho                 | 16-20          | 42                         | 27.6%                     |
| <b>Total</b>               |                | <b>152</b>                 | <b>100 %</b>              |

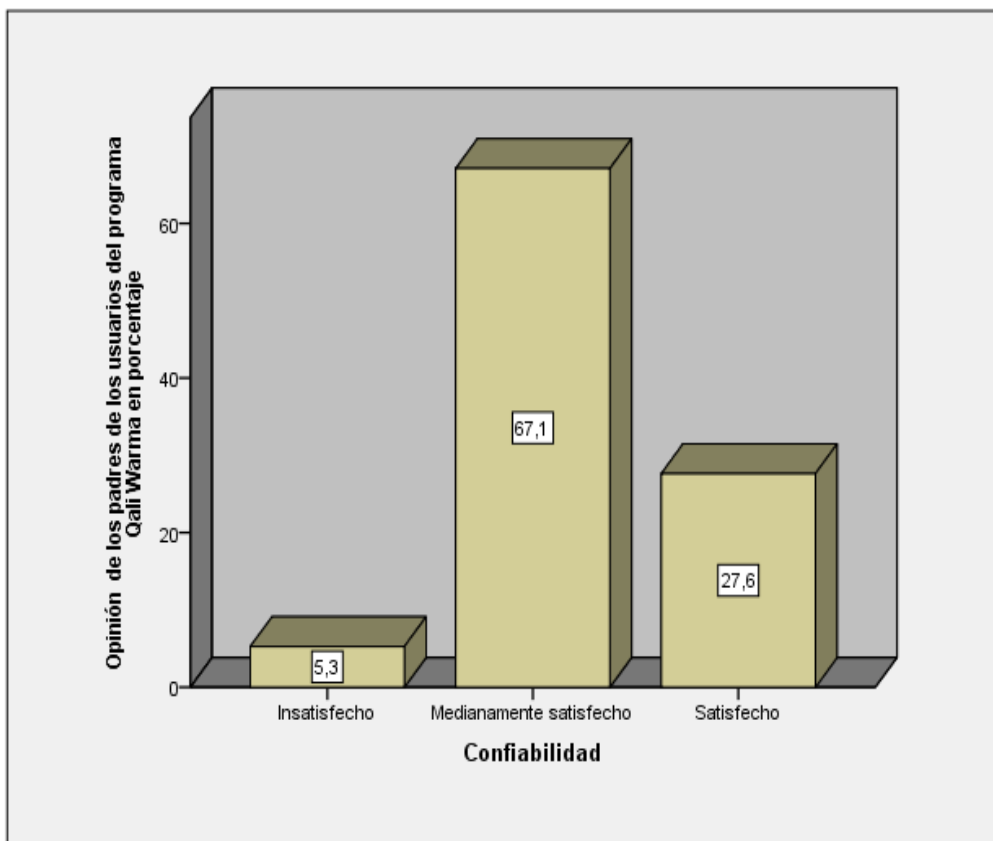


Figura 9. Satisfacción en confiabilidad en opinión de padres de usuarios

En la tabla 13, figura 9 se aprecia que 102 padres de los usuarios, que constituye el 67.1%, se consideran a medias satisfechos respecto de la confiabilidad de la gestión de abastecimiento del programa escolar Qali Warma, en lo que respecta a que el personal del programa Qali Warma cumple con los acuerdos pactados para las capacitaciones, que cada día que el personal del proveedor deja el desayuno escolar realiza bien su trabajo, que el personal de Qali Warma informa acerca del Programa de una manera clara y comprensible y que el personal del proveedor mantiene al día sus registros de actas de entrega y recepción de raciones. Asimismo en la tabla 13, nos indica que el 27.6% del grupo en estudio, que constituye a 42 padres de los usuarios, se encuentran satisfechos de la confiabilidad de la gestión de abastecimiento del programa escolar. De otro lado, el 5.3%, de la muestra, que representa a 8 padres de los usuarios, se encuentran insatisfechos de la confiabilidad de la gestión de abastecimiento del programa escolar.

En la figura 9, destaca el nivel medianamente satisfecho de los padres de los usuarios en confiabilidad de la gestión del programa de alimentación escolar. También se observa que nueve de cada diez padres de los usuarios, declaran que están entre medianamente satisfechos y satisfechos con la confiabilidad de la gestión del programa, en el asentamiento humano El Pino en el 2017.

### **Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta**

Tabla 14

*Satisfacción en capacidad de respuesta del programa Qali Warma opinión de padres de usuarios*

| <b>Nivel de aplicación</b> | <b>Baremos</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(%)</b> |
|----------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------|
| Insatisfecho               | 5-11           | 11                         | 7.2%                      |
| Medianamente<br>satisfecho | 12-18          | 77                         | 50.7%                     |
| Satisfecho                 | 19-25          | 64                         | 42.1%                     |
| <b>Total</b>               |                | <b>152</b>                 | <b>100 %</b>              |

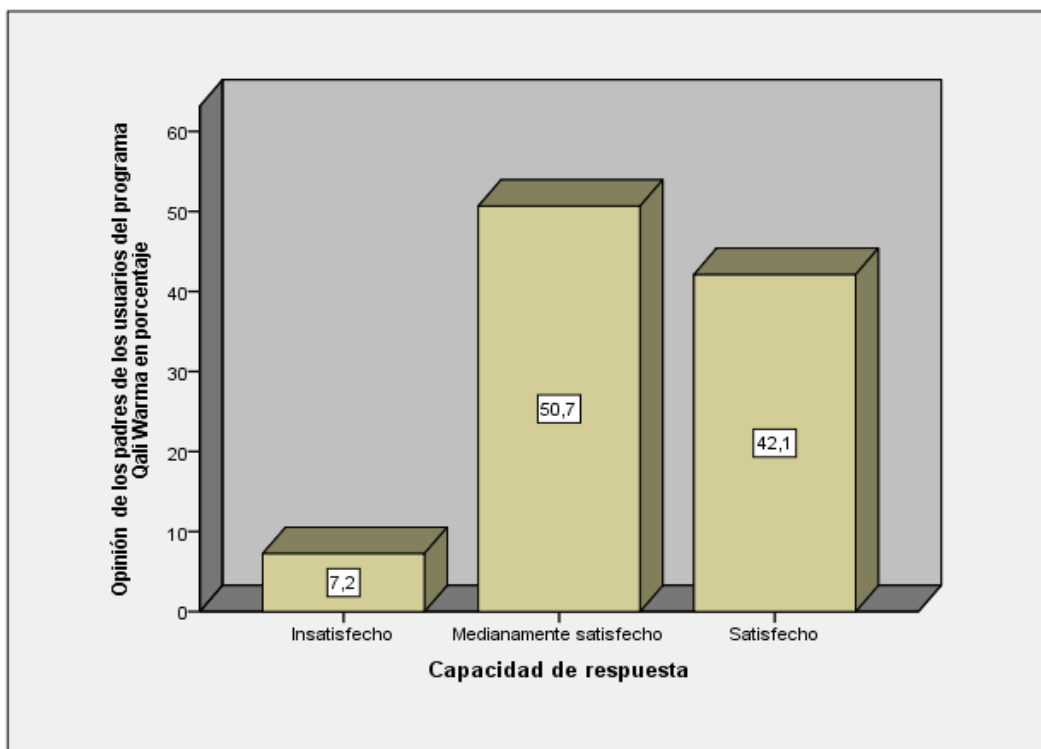


Figura 10. Satisfacción en capacidad de respuesta en opinión de padres de usuarios

En la tabla 14, figura 10 se aprecia que 77 padres de los usuarios, que constituye el 50.7%, de la muestra, se consideran medianamente satisfechos respecto de la capacidad de respuesta en la gestión de abastecimiento del programa escolar Qali Warma, en lo que respecta a que el personal de Qali Warma, responde de alguna duda en el tiempo adecuado, además, informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación, también que el tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar las raciones es el adecuado y que el personal de Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos y sugerencias. Además en tabla 14, se observa que el 42.1% de la muestra, que constituye a 64 padres de los usuarios, se encuentran satisfechos de la capacidad de respuesta en la gestión de abastecimiento del Programa escolar. De otro lado, el 7.2%, de la muestra, que representa a 11 padres de los usuarios, se encuentran insatisfechos de la capacidad de respuesta en la gestión de abastecimiento del programa escolar.

En la figura 10, destaca el nivel medianamente satisfecho de los padres de los usuarios en capacidad de respuesta de la gestión del programa de alimentación escolar. También se observa que nueve de cada diez padres de los usuarios, declaran que están entre medianamente satisfechos y satisfechos con la capacidad de respuesta de la gestión del programa, en el asentamiento humano El Pino en el 2017.

### Resultados descriptivos de la dimensión seguridad

Tabla 15

*Satisfacción en seguridad del programa Qali Warma opinión de padres de usuarios*

| <b>Nivel de aplicación</b> | <b>Baremos</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(%)</b> |
|----------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------|
| Insatisfecho               | 7-16           | 1                          | 0.7%                      |
| Medianamente<br>satisfecho | 17-26          | 92                         | 60.5%                     |
| Satisfecho                 | 27-35          | 59                         | 38.8%                     |
| <b>Total</b>               |                | <b>152</b>                 | <b>100 %</b>              |

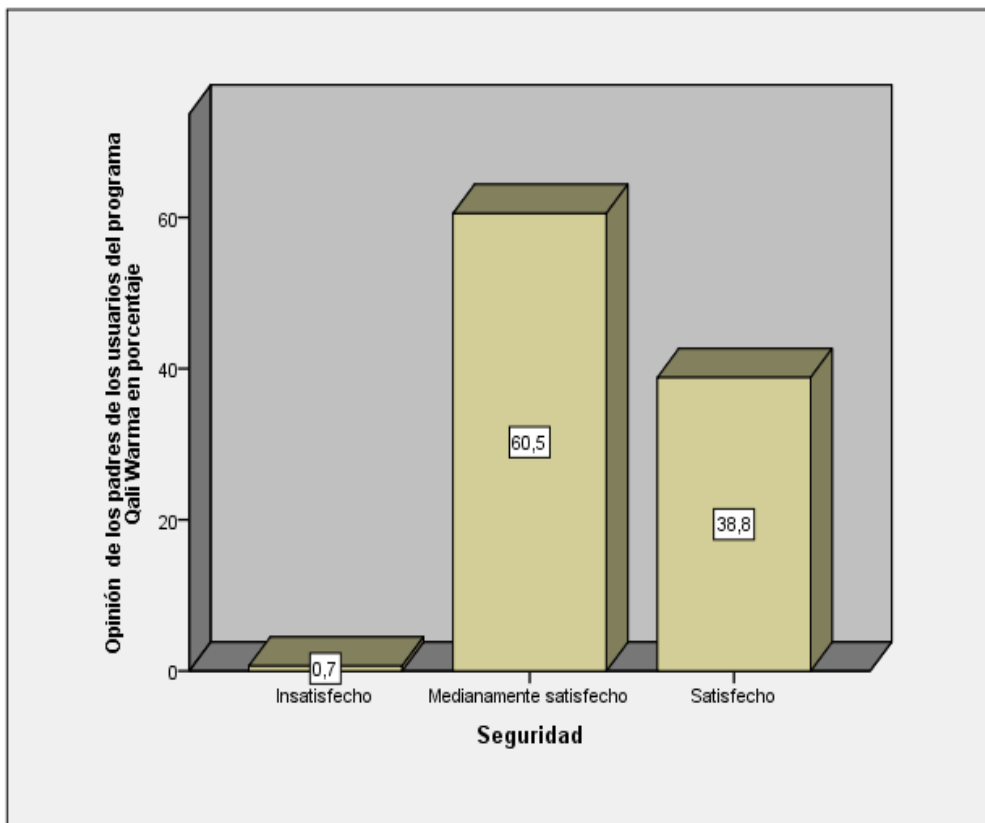


Figura 11. Satisfacción en seguridad en opinión de padres de usuarios

En la tabla 15, figura 11 se aprecia que 92 padres de los usuarios, que constituye el 60.5%, de la muestra, se creen medianamente satisfechos respecto de la seguridad en la gestión de abastecimiento del programa escolar Qali Warma, en lo que respecta a que el comportamiento del personal de Qali Warma inspira confianza, se muestra dispuesto a ayudar y su trato es considerado y amable, también el personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato y el profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario, además es competente para las tareas que realiza y por lo general da un trato personalizado. Además en tabla 15, se observa que el 38.8% de la muestra, que constituye 59 padres de los usuarios, se encuentran satisfechos de la seguridad en la gestión de abastecimiento del programa escolar. De otro lado, el 0.7 %, de la muestra, que representa a 1 padre de los usuarios, se encuentran insatisfechos de la seguridad en la gestión de abastecimiento del programa escolar.



En la figura 11, destaca el nivel medianamente satisfecho de los padres de los usuarios en seguridad de la gestión del programa de alimentación escolar. En la figura se observa que nueve de cada diez padres de los usuarios, declaran que están entre medianamente satisfechos y satisfechos con la seguridad de la gestión del programa, en el asentamiento humano El Pino en el 2017.

### Resultados descriptivos de la dimensión empatía

Tabla 16

*Satisfacción en empatía del programa Qali Warma opinión de padres de usuarios*

| <b>Nivel de aplicación</b> | <b>Baremos</b> | <b>Frecuencia<br/>(fi)</b> | <b>Porcentaje<br/>(%)</b> |
|----------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------|
| Insatisfecho               | 2-4            | 6                          | 3.9%                      |
| Medianamente satisfecho    | 5-7            | 49                         | 32.2%                     |
| Satisfecho                 | 8-10           | 97                         | 63.8%                     |
| <b>Total</b>               |                | <b>152</b>                 | <b>100 %</b>              |

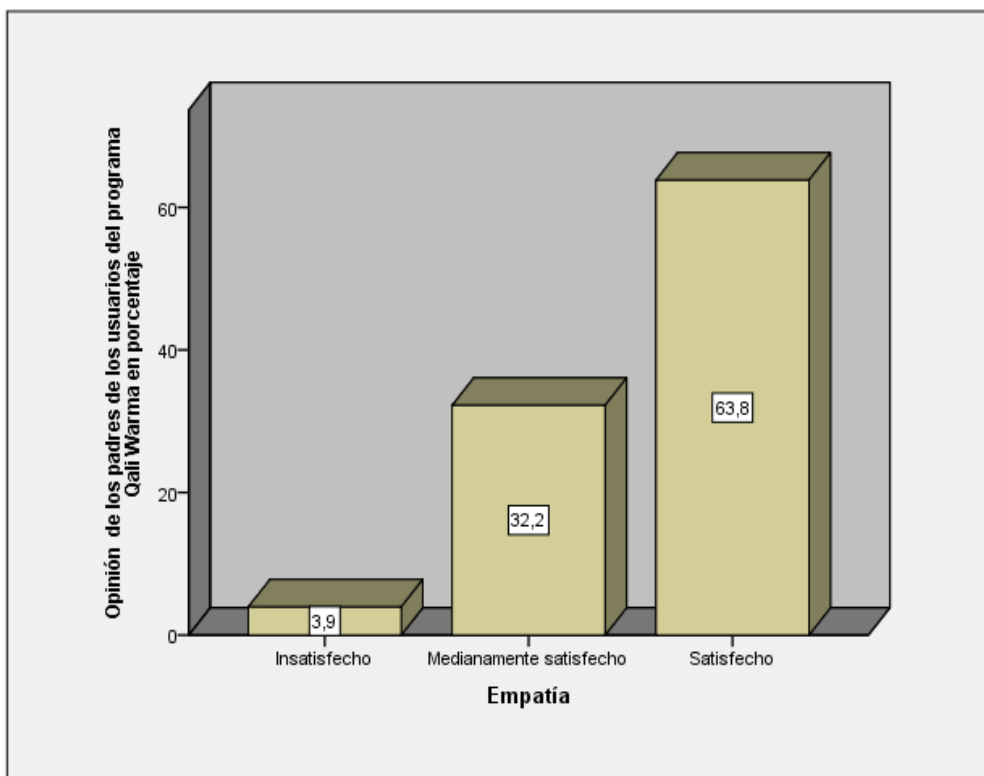


Figura 12. Satisfacción en empatía en opinión de padres de usuarios

En la tabla 16, figura 12 se aprecia que 97 padres de los usuarios, que constituye el 63.8%, del grupo en estudio, se sienten satisfechos respecto de la empatía en la gestión de abastecimiento del programa escolar Qali Warma, en cuanto a que el programa Qali Warma brinda los desayunos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas, además que los profesionales del programa Qali Warma, comprenden cuales son las necesidades de los niños y niñas. Asimismo, la tabla 16, indica el 32.2% del grupo en estudio, que constituye 49 padres de los usuarios, se encuentran medianamente satisfechos de la empatía en la gestión de abastecimiento del Programa escolar. De otro lado, el 3.9%, de la muestra, que representa a 6 padres de los usuarios, se encuentran insatisfechos de la empatía en la gestión de abastecimiento del Programa escolar.

En la figura 12, destaca el nivel medianamente satisfecho de los padres de los usuarios en empatía de la gestión del programa de alimentación escolar. Además, se observa que nueve de cada diez padres de los usuarios, declaran que están

entre medianamente satisfechos y satisfechos con la empatía de la gestión del programa, en el asentamiento humano El Pino.

### **3.2 Contrastación de hipótesis**

Utilizando la prueba Rho de Spearman, se han obtenido los datos finales inferenciales a través de prueba de hipótesis, tanto para la hipótesis general como para las hipótesis específicas.

La decisión de la aplicación de la prueba no paramétrica responde a que los resultados obtenidos en la prueba de normalidad arrojó que los datos procesados de las variables de estudio no siguen una distribución normal.

#### **Hipótesis general**

H<sub>0</sub>: La gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, no se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

H<sub>i</sub>: La gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

Para un nivel de significancia (Sig. bilateral) < 0,05, se rechaza la Hipótesis Nula.

Tabla 17

*Correlación Gestión abastecimiento programa Qali Warma y satisfacción de padres de los usuarios*

| <b>Correlaciones</b> |  |                                |   |   |
|----------------------|--|--------------------------------|---|---|
|                      |  |                                | Gestión de<br>Abastecimiento del<br>Programa Nacional<br>de Alimentación<br>Escolar | Satisfacción<br>de los<br>padres de<br>los usuarios |
| Rho de Spearman      | Gestión de<br>Abastecimiento<br>del Programa<br>Nacional de<br>Alimentación<br>Escolar | Coefficiente de<br>correlación | 1,000   | ,679**  |
|                      |  | Sig. (bilateral)               | .   | ,000  |
|                      |  | N                              | 152   | 152   |
|                      | Satisfacción de<br>los padres de los<br>usuarios                                       | Coefficiente de<br>correlación | ,679**  | 1,000   |
|                      |  | Sig. (bilateral)               | ,000  | .   |
|                      |  | N                              | 152   | 152   |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 17, deduce un vínculo estadístico significativo de 0,679 “correlación positiva media” de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 537) entre la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, con un nivel de confianza del 95%.

### **Planificación y organización del servicio alimentario y satisfacción de los padres de los usuarios**

#### **Hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: La planificación y organización del servicio alimentario no se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

H<sub>i</sub>: La planificación y organización del servicio alimentario se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

Para un nivel de significancia (Sig. bilateral) < 0,05, se rechaza la Hipótesis Nula

Tabla 18

*Correlación Planificación y organización del servicio y satisfacción de padres de los usuarios*

| <b>Correlaciones</b> |   |                               |  |   |
|----------------------|---|-------------------------------|--|---|
|                      |   |                               | Planificación y<br>organización<br>del servicio<br>alimentario | Satisfacción<br>de los padres<br>de los<br>usuarios |
| Rho de Spearman      | Planificación y<br>organización del servicio<br>alimentario | Coeficiente de<br>correlación | 1,000  | ,522**  |
|                      |   | Sig. (bilateral)              | .  | ,000  |
|                      |   | N                             | 152  | 152   |
|                      | Satisfacción de los<br>padres de los usuarios               | Coeficiente de<br>correlación | ,522**   | 1,000   |
|                      |   | Sig. (bilateral)              | ,000   | .   |
|                      |   | N                             | 152  | 152   |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 18, deduce un vínculo estadístico significativo de 0,522 “correlación positiva media” de acuerdo a lo descrito por Hernández, et al., (2003, p. 537) en que la planificación y organización del servicio alimentario del programa Quali Warma (Pnaeqw) se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los padres de los usuarios 2017, con un nivel de confianza del 95%.

### **Adquisición de alimentos y satisfacción de los padres de los usuarios**

#### **Hipótesis específica 2**

- H<sub>0</sub>: La adquisición de alimentos no se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.
- H<sub>i</sub>: La adquisición de alimentos se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

Tabla 19

*Correlación adquisición de alimentos y satisfacción de padres de los usuarios*

| Correlaciones   |  |                             |                          |  |
|-----------------|--|-----------------------------|--------------------------|--|
|                 |  |                             | Adquisición de alimentos | Satisfacción de los padres de los usuarios |
| Rho de Spearman | Adquisición de alimentos                   | Coefficiente de correlación | 1,000                    | ,503**                                     |
|                 |  | Sig. (bilateral)            | .                        | ,000                                       |
|                 |  | N                           | 152                      | 152  |
|                 | Satisfacción de los padres de los usuarios | Coefficiente de correlación | ,503**                   | 1,000                                      |
|                 |  | Sig. (bilateral)            | ,000                     | .  |
|                 |  | N                           | 152                      | 152  |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 19, deduce un vínculo estadístico significativo de 0,503 “correlación positiva media” de acuerdo a lo descrito por Hernández, et al., (2003, p. 537) entre la adquisición de alimentos del programa Qali Warma (Pnaeqw) con la satisfacción de los padres de los usuarios 2017, con un nivel de confianza del 95%.

### **Prestación del servicio alimentario y satisfacción de los padres de los usuarios**

#### **Hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>: La prestación del servicio alimentario no se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

H<sub>i</sub>: La prestación del servicio alimentario se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

Tabla 20

*Correlación prestación del servicio alimentario y satisfacción de padres de los usuarios*

| <b>Correlaciones</b> |   |                               |   |   |
|----------------------|---|-------------------------------|---|---|
|                      |   |                               | Prestación<br>del servicio<br>alimentario | Satisfacción<br>de los padres<br>de los<br>usuarios |
| Rho de Spearman      | Prestación del servicio<br>alimentario        | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                                     | ,507**  |
|                      |   | Sig. (bilateral)              | .   | ,000  |
|                      |   | N                             | 152                                       | 152   |
|                      | Satisfacción de los<br>padres de los usuarios | Coeficiente de<br>correlación | ,507**                                    | 1,000   |
|                      |   | Sig. (bilateral)              | ,000                                      | .   |
|                      |   | N                             | 152                                       | 152   |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20, deduce un vínculo estadístico significativo de 0,507 “correlación positiva media” de acuerdo a lo descrito por Hernández, et al., (2003, p. 537) entre la prestación del servicio alimentario del programa Qali Warma (Pnaeqw) con la satisfacción de los padres de los usuarios, 2017, con un nivel de confianza del 95%.

## **IV. Discusión**



#### 4.1 Discusión

En lo que respecta a la discusión se indica que el objetivo general del estudio fue determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento del programa nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (Pnaeqw) y la satisfacción de los padres de los usuarios de la I.E. N° 501 Monseñor Dámaso Lebergere en el asentamiento humano El Pino del distrito de La Victoria 2017. Los resultados de la estadística descriptiva arroja que el 55.9% de la muestra considera que la gestión del Pnaeqw se encuentra en un nivel regular, mientras que el 42.1% indica que la gestión del programa está en un nivel adecuado y solo el 2% de la muestra menciona que el programa está en un nivel inadecuado. Asimismo los resultados del análisis estadístico inferencial arrojan que existe una correlación estadísticamente significativa de 0.679 considerada como una correlación positiva media entre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los padres de los usuarios del Pnaeqw. Estos resultados coinciden con el trabajo de investigación realizado por los autores Ibarra, Espinoza y Casas (2014, p. 98) cuyo título de investigación fue *aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora* en la ciudad de México cuyos resultados son que el 72.96% de los usuarios se mostró moderadamente satisfecho en la calidad del servicio en los hospitales de dicho lugar mencionado, lo cual coincide con el estudio en lo que respecta a la percepción de los padres de familia y/o usuarios en la prestación de los servicios públicos como es el caso del Ministerio de Educación, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y el Ministerio de Salud.

En lo que respecta a la teoría se puede indicar que Ñahui (2015) definió a la gestión de abastecimiento como el “mecanismo que realiza el estado a través de compras públicas para lograr bienes y servicios en la cantidad y calidad necesarias y en el tiempo que se requiere”. (pp. 5-6)

Para Cortada y Woods, citado por Flores (2003), la satisfacción es “dar un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades de un usuario” (p. 78). Por tanto se puede mencionar que existe una relación entre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los padres de los usuarios del

programa Qali Warma que consiste en la planificación y organización del servicio alimentario, en la adquisición de alimentos y la prestación del servicio alimentario.

En cuanto al primer objetivo específico fue establecer la relación que existe entre la planificación y organización del servicio Alimentario con la satisfacción de los padres de los usuarios. Los resultados descriptivos con relación del Pnaeqw desde la perspectiva de los padres de los usuarios arrojan que 83 padres de los usuarios que representan el 54.6% indican que tienen un nivel regular, el 43.4% opinan que la planificación y organización del servicio alimentario se presenta en un nivel adecuado y solo el 2% indica un nivel inadecuado. Además los resultados del análisis estadístico inferencial arrojan que existe una correlación estadísticamente significativa de 0.522 considerada como una correlación positiva media entre la gestión de abastecimiento y la satisfacción de los padres de los usuarios del Pnaeqw. Estos resultados coinciden con el trabajo de investigación realizado por Redhead (2015, p. 120), *calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo*, siendo sus resultados de nivel regular en la calidad de servicios y la satisfacción del usuario en dicho centro de salud. En cuanto a la teoría sobre la planificación y organización del servicio alimentario, definida por el mismo Pnaeqw, es aquella que se orienta a programar los desayunos y almuerzos expresados en combinaciones de dos o más grupos de alimentos. Asimismo el Pnaeqw, define a la satisfacción como el grado del estado de ánimo del usuario, el cual se compara con sus expectativas. En ese sentido, la planificación y organización del servicio alimentario se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios.

Respecto al segundo objetivo específico, que fue establecer la relación que existe entre la adquisición de alimentos con la satisfacción de los padres de los usuarios, la estadística descriptiva arroja que el 65.8% considera que la adquisición de alimentos se presenta en un nivel regular, el 30.9% indica un nivel adecuado y el 3.3% menciona un nivel inadecuado. En cuanto a la estadística inferencial se tiene una correlación positiva media de 0.503 entre la adquisición de alimentos y la satisfacción de los padres de los usuarios de la I.E. N° 501 Monseñor Dámaso Lebergere. Asimismo, Solís, Ruiz y Álvarez (2015, p. 40) en su estudio *proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar Qali*

*Warma, distrito de Acomayo-Cusco*, señalan que un 33% de los padres están de acuerdo en tomar acciones para mejorar el proceso de abastecimiento sería muy bueno; mientras que un 62% opina que sería bueno y un 5% opina que sería malo. En ese sentido el proceso de adquisición de alimentos debe mejorar para que los padres se encuentren adecuadamente satisfechos. En cuanto a la definición de adquisición de alimentos según la Directiva N° 001-2013-Midis, la define como la Fase de Compra del modelo de Cogestión, siendo un proceso realizado por el Comité de Compra y el Pnaeqw, para la adquisición de productos y raciones, conforme a lo establecido en dicha Directiva y los procedimientos específicos establecidos en el Manual de Compras.

En cuanto al último objetivo específico del presente estudio fue establecer la relación que existe entre la prestación del servicio alimentario con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino del distrito de La Victoria, la estadística descriptiva da como resultados 63.2% considera que el nivel es regular y el 36.8% considera que el nivel es adecuado, mientras que los resultados de la estadística inferencial arrojan una correlación positiva media estadísticamente significativa de 0.507 entre la prestación del servicio alimentario y la satisfacción de los padres de los usuarios. Por otro lado Morales (2013, p. 10), en su investigación *supervisión del director en la aplicación del programa de alimentación escolar en instituciones educativas*, concluye que las funciones administrativas características de toda organización se cumplen medianamente, lo que coincide con el presente estudio. Asimismo, Rivera (2015, p. 5), en su estudio *satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica*, concluyó que los usuarios presentaron un nivel medio en la atención recibida, por lo que, los resultados del presente estudio en cuanto a prestación del servicio coinciden con los estudios previos. Sin embargo, el estudio realizado por Rupay (2015, p. 138) *grado de satisfacción de los padres en la asistencia al control de CRED del niño (a) menor de un año, afiliados al SIS en el centro de salud San Agustín de Cajas-2014* concluye que los padres de familia se encuentran insatisfechos en un 60% en lo que se refiere a la dimensión capacidad de respuesta a diferencia del presente estudio que sólo un 7.2% se encuentra insatisfecho en cuanto a dicha dimensión. De igual manera, según el estudio realizado por De la Peña (2014, p. 115), *análisis de la satisfacción y de la calidad*

*percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del centro municipal de servicios sociales Delicias del ayuntamiento de Zaragoza, la dimensión de capacidad de respuesta tuvo un bajo puntaje a diferencia de las demás dimensiones de la satisfacción de los usuarios.*

Cabe indicar que, según la teoría de prestación del servicio alimentario, se da a través del modelo de cogestión, que es la estrategia de gestión, la cual está basada en la corresponsabilidad en la que el estado y la comunidad organizada participan de manera coordinada y articulada en la ejecución del servicio alimentario, participando los Comités de Compra y el Comité de Alimentación Escolar (CAE). Este último se constituye en cada institución educativa pública por nivel educativo (nivel inicial, nivel primaria y nivel secundaria) a nivel nacional para ejecutar y vigilar la prestación de la asistencia alimentaria.

## **V. Conclusiones**

**Primera.** Se determinó la relación que existe entre la gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, con un nivel de confianza del 95% y un Rho de Spearman de 0.679 correlación positiva media.

**Segunda.** Se estableció la relación que existe entre la planificación y organización del servicio alimentario con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, el nivel de significancia estadística fue de 0.522 correlación positiva media y un nivel de confianza del 95%.

**Tercera.** Se estableció la relación que existe entre la adquisición de alimentos con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, el nivel de significancia estadística fue de 0.503 correlación positiva media y el nivel de confianza del 95%.

**Cuarta.** Se estableció la relación que existe entre la prestación del servicio alimentario con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, el nivel de significancia estadística fue de 0.507 correlación positiva media y un nivel de confianza del 95%.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera.** El programa nacional de alimentación escolar Qali Warma debe fortalecer la gestión de abastecimiento, supervisando cada una de las etapas como la planificación y organización del servicio alimentario, proceso de adquisición de alimentos y la prestación servicio alimentario, con la finalidad que los padres de familia se sientan adecuadamente satisfechos con la atención que brinda dicho programa.

**Segunda.** En cuanto a la planificación y organización del servicio alimentario, el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma debe brindar información relevante y constante sobre los alimentos que conforman la ración del menú escolar y la calidad nutricional de los mismos, para que los padres de los usuarios y público en general conozcan los beneficios nutritivos que ofrece el menú escolar.

**Tercera.** El programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, debe publicitar el proceso de adquisición de alimentos, brindando una adecuada información de los recursos financieros, con la finalidad de hacer público dicho proceso y los padres de los usuarios se sientan satisfechos con el mencionado proceso.

**Cuarta.** El programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, debe difundir con mayor énfasis las etapas de la prestación del servicio alimentario que el proveedor como el comité de alimentación escolar (CAE), deben cumplir con la finalidad de mejorar el servicio de alimentación escolar.



## **VII. Referencias**

- Abanto, W. (2014). *Guía de aprendizaje*. Universidad César Vallejo. Trujillo-Perú.
- Alcázar, L. (2013). *Diseño del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Midis.
- Basilio, H. (2016). Estadística, variables, escala de medición, población y muestra [Diapositivas]. Perú: Universidad César Vallejo.
- Carmona, C. y Millan, L. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 4(1), 53-80.
- Decreto Supremo N° 006-2014- MIDIS. (15 de octubre 2014) *El Peruano*. N° 1150985-3. Jueves 16 de octubre 2014. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/download/url/modifican-el-decreto-supremo-no-008-2012-midis-que-crea-el-ds-n-006-2014-midis-1150985-3>
- Decreto Supremo N° 001-2013- MIDIS. (04 de enero 2013) *El Peruano*. N° 8854241. Sábado 05 de enero 2013. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/establece-disposiciones-para-la-transferencia-de-recursos-fi-decreto-supremo-n-001-2013-midis-885421-1/>
- Decreto Supremo N° 008-2012- MIDIS. (31 de mayo 2012) *El Peruano*. N° 795431-3. Miércoles 30 de mayo 2012. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/crean-el-programa-nacional-de-alimentacion-escolar-qali-warm-decreto-supremo-n-008-2012-midis-795431-3/>
- De La Peña, S. (2014). *Análisis de la Satisfacción y de la Calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza*. Recuperado de: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2014.v27.n1.42386](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386)
- Evrard, Y. (1993): La satisfaction des consommateurs: état des recherches. *Revue Francaise du Marketing*, (144-145), 53-65.
- Heyel, C. (1984). *Logística de empresa*. Enciclopedia de administración y gestión de empresas. España. Editorial Grijalbo.

- Flores, J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Revistas de Investigación UNMSM*. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/viewFile/8178/7131>
- Hernández S.R., Fernández C.C. y Baptista L.P.(2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández S.R., Fernández C.C. y Baptista L.P.(2003). *Metodología de la Investigación*. (4° ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Ibarra, L., Espinoza B. y Casas V. (Mayo/Agosto 2014). Aplicación del Modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *Tecnociencia*, Vol. VIII (2), 98-108.
- Maldonado S. (2013). *Nota Metodológica para la Evaluación de Impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Recuperado de <http://www.midis.gob.pe/dgsye/evaluacion/documentos/NotaMetodologica-QaliWarma.pdf>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2016). *Manual de Operaciones Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*, disponible en [file:///C:/Users/uprca03.QALIWARMA.000/Downloads/RM\\_124\\_2016MIDIS.pdf](file:///C:/Users/uprca03.QALIWARMA.000/Downloads/RM_124_2016MIDIS.pdf)
- Ministerio de Educación (2014). *Norma Técnica para la cogestión del Servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*, disponible en: [http://doc.contraloria.gob.pe/operativos/operativo\\_eduqa2016/documentos/10.2.e%20RSG%20N%20602-2014-MINEDU%20Norma%20tecnica%20para%20la%20cogesti%C3%B3n.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/operativos/operativo_eduqa2016/documentos/10.2.e%20RSG%20N%20602-2014-MINEDU%20Norma%20tecnica%20para%20la%20cogesti%C3%B3n.pdf)
- Mora, L. (2011). *Gestión logística integral Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. (2° ed). México: Ecoediciones.

- Morales, R. (2013). *Supervisión del Director en la Aplicación del Programa de Alimentación Escolar en Instituciones Educativas*. Tesis de Maestría. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo-República Bolivariana de Venezuela. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095947/intro.pdf>
- Monterroso, E. (2002). *La Gestión del Abastecimiento*. Argentina: Gestión Educativa.
- Morillas, J. (2011). Atención de escolares con diferentes patologías en el comedor: dislipidemias, enfermedades metabólicas hereditarias, alergias alimentarias, diabetes infantil. Madrid: Ergon
- Ñahui, J. (2015). *Modelo de Gestión de Abastecimiento en el Sector Público Peruano*. Tesis para título profesional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
- Ocampo, P. (Mayo/agosto, 2009). Gerencia logística y global. *Revista EAN*, (66), 113-136.
- Oliver, R. (2009) Satisfacción una perspectiva del comportamiento en el consumo. (2da ed.).México.
- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (2017). *Manual del Proceso de compras del Modelo de cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*, disponible en: <ftp://ftpqw.qw.gob.pe/Resoluciones/directoral/2017/0014-2017-MIDIS-PNAEQW.pdf>
- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (2016). *Herramientas Educativas*, disponible en: [ftp://ftpqw.qw.gob.pe/herramientas-educativas/PROTOCOLOS/2016/PROTOCOLO\\_2016.PDF](ftp://ftpqw.qw.gob.pe/herramientas-educativas/PROTOCOLOS/2016/PROTOCOLO_2016.PDF)
- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (2016). *Lineamientos para la Planificación del Menú Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*, versión N° 02, (Código LIN-001-PNAEQW-UOP), disponible en: <ftp://ftpqw.qw.gob.pe/Resoluciones/directoral/2016/8575-2016-MIDIS-PNAEQW.pdf>

- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (2016). *Procedimiento del Desarrollo de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (Código PRO-006-PNAEQW-UPP, Versión N° 01)*, disponible en: <ftp://ftpqw.qw.gob.pe/Resoluciones/directoral/2016/0018-2016-MIDIS-PNAEQW.pdf>
- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (2015). *Protocolo para la conformación de los Comités de Alimentación Escolar (CAE) de las Instituciones Educativas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*, disponible en: <ftp://ftpqw.qw.gob.pe/RD2015/5126-2015-MIDIS-PNAEQW.pdf>
- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (2013). *Lineamientos de la Gestión del Servicio Alimentario*, disponible en: <ftp://ftpqw.qw.gob.pe/Resoluciones/jefatural/2013/0003-2013-RDJ-PNAEQW-UP.pdf>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis de maestría Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
- Rivera, S. (Enero/Marzo 2015). Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica. *Revista Diagnóstico*, 54(1), 5-9.
- Rupay, N. (2015). *Grado de satisfacción de los padres en la asistencia al control de CRED del niño (a) menor de un año, afiliados al SIS en el centro de salud San Agustín de Cajas-2014*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco-Perú.
- Saavedra, M. (2015). La inocuidad de los alimentos una prioridad de salud pública. Recuperado de <http://www.digesa.minsa.gob.pe/noticias/Abril2015/nota17.asp>
- Solís, E. & Ruiz, J. & Álvarez J. (2015). *Proceso de abastecimiento del Programa de Alimentación Escolar "Qali Warma", distrito de Acomayo – Cusco 2014*. Tesis de Maestría. Universidad del Pacífico. Lima-Perú.

- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. (2da. ed.). Lima, Perú: Diograf.
- Ulloa, K. (2009). *Técnicas y herramientas para la gestión del abastecimiento*. Lima 2009. Tesis para título profesional Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima- Perú
- Vásquez, C. (2012). La alimentación escolar como oportunidad de aprendizaje infantil. Recuperado de <http://www.fao.org/docrep/field/009/as231s/as231s.pdf>
- Vásquez, E. (2013). *Las políticas y programas sociales del gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional*. Recuperado de <http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD1307%20-%20Vasquez.pdf>

## **Anexos**

## **Anexo N° 1**

### **Artículo científico**

**La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino - La Victoria, 2017**

**Autora:** Br. Beatriz Amanda Manrique La Rosa

**Email:** beatrizlarosa@hotmail.com

**Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo**

**Sección: ciencias empresariales**

**Línea de investigación: Control Administrativo**

**Lima Perú-2018**

### **Resumen**

La presente investigación titulada La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino - La Victoria, 2017, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017. De enfoque cuantitativo, método hipotético, deductivo. La población estuvo constituida por 250 padres de familia, y el número de muestra de 152 padres de familia de los usuarios del Pnaeqw, la técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios de las variables gestión de abastecimiento y satisfacción de los padres. La conclusión fue que la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, teniendo un Rho de Spearman de 0.679 correlación positiva media, con un nivel de confianza del 95%.



Palabras claves: gestión de abastecimiento, satisfacción de los padres de familia, comité de alimentación escolar.

### **Abstract**

The present research entitled Supply management of the Qali Warma National School Feeding Program and the satisfaction of the parents of the users in the human settlement El Pino - La Victoria, 2017, had as main objective to determine the relationship that exists between the management of supply of the national school feeding program Qali Warma and the satisfaction of the parents of the users in the human settlement El Pino La Victoria, 2017. Of quantitative approach, hypothetical, deductive method. The population consisted of 250 parents, and the sample number of 152 parents of the users of Pnaeqw, the technique used to collect the information was the survey and the instruments were two questionnaires of the variables supply management and satisfaction parental. The conclusion was that the supply management of the national school feeding program Qali Warma, is significantly related to the satisfaction of the parents of users in the El Pino La Victoria human settlement, 2017, having a Spearman's Rho of 0.679 average positive correlation , with a confidence level of 95%.

Keywords: supply management, satisfaction of the parents of family, feeding school committee.

### **Introducción**

El programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, tiene como objetivos garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a las usuarias y usuarios del programa, de acuerdo a sus características y a las zonas donde viven, contribuyendo a mejorar la atención en las clases favoreciendo su asistencia, permanencia y promoviendo buenos hábitos en la alimentación de las usuarias y usuarios, según Decreto Supremo N° 008-2012-Midis el 30 de mayo 2012. El programa basa su atención del servicio alimentario en el modelo de cogestión. El tipo de cogestión consta de tres etapas: la planificación del menú escolar, proceso de compra y la gestión del servicio alimentario. La

Institución Educativa directamente involucra a los padres de familia con la conformación del Comité de Alimentación Escolar (CAE), quienes cumplen un rol importante en la gestión del servicio alimentario desde la recepción de las raciones, distribución y vigilancia del consumo de los alimentos, en tanto que el Pnaeqw supervisa y brinda asistencia técnica durante todo el proceso de atención del servicio alimentario.

Se tomaron estudios previos nacionales como internacionales, tal es que según Solis, Ruiz y Álvarez (2015), concluyen en su investigación que “la logística del programa Qali Warma es similar a nivel nacional, lo que impide adaptarse a las diferentes realidades locales, como la del distrito de Acomayo” (p. 59). Asimismo, el estudio de Vásquez (2013), señaló que “los problemas que se observan en el abastecimiento de productos alimenticios consiste en la disponibilidad de los mismos, cumpliendo con los requisitos de las especificaciones técnicas por parte de las empresas proveedoras” (p.97). Para Morales (2013), en su estudio que realizó en Maracaibo, indicó que, “la comunidad se encuentra poco involucrada con el programa alimentario y la supervisión ejercida a nivel operacional por el coordinador de enlace es regular” (p. 10).

Por otro lado, en cuanto a satisfacción se han tomado en cuenta los estudios de: Redhead (2015), quien concluye que “el atributo del servicio como el agrado de los consumidores externos, fue regular, además señaló que el atributo del servicio y el agrado de los consumidores, fueron directamente significativas, así como también la fiabilidad y satisfacción de los usuarios donde se realizó el estudio” (p. 121). Para Rupay (2015), señala que “el grado de satisfacción de los padres de familia se relaciona con la asistencia al control CRED” (p. 138) y Rivera (2015), concluye que “los usuarios aspiran mayor y mejor calidad de servicios de salud, y que aquellos que opinan por una percepción media de calidad de servicio, se debe a que estos usuarios tienen conocidos o parientes que ya han recibido atención médica y los toman como referentes” (p. 5). Asimismo, Ibarra, Espinoza y Casas (2014), concluyen que “la utilización del cuestionario Servqual permitió reconocer la calidad percibida, comprendiendo las necesidades de los usuarios, consumidores y/o pacientes” (p.107) y De la

Peña (2014), señaló que los resultados obtenidos de las dimensiones de seguridad, confianza y empatía fueron las que tuvieron el más alto puntaje y son asociadas a la capacidad del profesional, más no así las dimensiones de elementos tangibles y capacidad de respuesta, las cuales miden la rapidez con que se realiza el servicio (p. 123).

La gestión de abastecimiento definida por Ñahui (2015), es “el mecanismo que realiza el Estado a través de compras públicas para obtener bienes y servicios en la cantidad y calidad necesarias y en el momento que se requiere.” (pp. 5-6)

Cortada y Woods, citado por Flores (2003), señalaron que la satisfacción es “dar un producto o servicio que obedece o supera las expectativas o necesidades de un usuario” (p. 78).

#### Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017?

Por lo que en el presente estudio se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

#### **Marco Metodológico**

Enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, debido a que “son estudios que no se manipulan las variables en estudio y sólo se observa los hechos o fenómenos de manera natural” según Hernández, et al., 2014, p. 152.

El tipo de estudio fue básica, se usó el método descriptivo y correlacional para establecer el vínculo de la logística del Pnaeqw y la satisfacción de los padres de los usuarios. “Es descriptiva, porque interpreta relacionando las condiciones existentes. Es correlacional, porque buscó identificar relaciones entre variables medidas” (Hernández, et al., 2014, p.93).

La población estuvo constituida por 250 padres de familia que tienen sus hijos estudiando en la institución educativa N° 501 Monseñor Dámaso Lebergere, perteneciente a la UGEL N° 03 de Lima metropolitana. Los padres de familia pertenecen al Asentamiento Humano El Pino La Victoria, de condición social humilde, las edades oscilaron entre 18 a 30 años, con familias disfuncionales. Se utilizó el muestreo probabilístico, siendo la muestra de 152 padres de familia.

Se utilizaron la técnica de fichaje y de encuesta.

El instrumento que se utilizó, tanto para la variable Gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, como para la variable Satisfacción de los Padres de los usuarios, fue un cuestionario con 25 preguntas cerradas, utilizando la escala de Likert. Las cuales fueron validadas a través de juicio de expertos, se aplicó prueba piloto para contextualizar la investigación y su confiabilidad fue determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach. El coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, de la variable 01 en todas sus dimensiones fue de 0.894 y de la variable 02 en todas sus dimensiones fue de 0.882, por lo que los instrumentos de ambas variables fueron confiables.

## Resultados

### Resultados descriptivos de la gestión de abastecimiento del Pnaeqw

Tabla 1

*Gestión del programa nacional de alimentación escolar en opinión de padres de los usuarios*

| Nivel de aplicación | Baremos | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|---------------------|---------|-----------------|----------------|
| Inadecuado          | 25-58   | 3               | 2.0%           |
| Regular             | 59-92   | 85              | 55.9%          |
| Adecuado            | 93-125  | 64              | 42.1%          |
| <b>Total</b>        |         | <b>152</b>      | <b>100%</b>    |

## Resultados descriptivos de la dimensión planificación y organización del servicio alimentario

Tabla 2

*Planificación y organización del servicio alimentario en opinión de padres de los usuarios*

| Nivel de aplicación | Baremos | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|---------------------|---------|-----------------|----------------|
| Inadecuado          | 4-9     | 3               | 2.0%           |
| Regular             | 10-15   | 83              | 54.6%          |
| Adecuado            | 16-20   | 66              | 43.4%          |
| <b>Total</b>        |         | <b>152</b>      | <b>100%</b>    |

## Resultados descriptivos de la dimensión Adquisición de alimentos

Tabla 3

*Adquisición de alimentos en opinión de padres de los usuarios*

| Nivel de aplicación | Baremos | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|---------------------|---------|-----------------|----------------|
| Inadecuado          | 6-14    | 5               | 3.3%           |
| Regular             | 15-23   | 100             | 65.8%          |
| Adecuado            | 24-30   | 47              | 30.9%          |
| <b>Total</b>        |         | <b>152</b>      | <b>100%</b>    |

## Resultados descriptivos de la dimensión Prestación del servicio alimentario

Tabla 4

*Prestación del servicio alimentario en opinión de padres de los usuarios*

| Nivel de aplicación | Baremos | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|---------------------|---------|-----------------|----------------|
| Inadecuado          | 15-35   | 0               | 0.0%           |
| Regular             | 36-56   | 96              | 63.2%          |
| Adecuado            | 57-75   | 56              | 36.8%          |
| <b>Total</b>        |         | <b>152</b>      | <b>100%</b>    |

Como se puede apreciar en las tablas 1, 2, 3 y 4, los padres de familia creen que la gestión de abastecimiento del Pnaeqw se encuentra en grado regular.

Tabla 5

*Satisfacción de la gestión de abastecimiento del programa en opinión de los padres de usuarios*

| Nivel de aplicación     | Baremos | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|-------------------------|---------|-----------------|----------------|
| Insatisfecho            | 25-58   | 3               | 2.0%           |
| Medianamente satisfecho | 59-92   | 86              | 56.6%          |
| Satisfecho              | 93-125  | 63              | 41.1%          |
| <b>Total</b>            |         | <b>152</b>      | <b>100 %</b>   |

De acuerdo a la tabla 5, los padres de familia se encuentran medianamente satisfechos de la gestión de abastecimiento del programa Qali Warma.

### **Contrastación de hipótesis**

Se utilizó la prueba Rho de Spearman.

H<sub>0</sub>: La gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, no se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

H<sub>i</sub>: La gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, se relaciona significativamente con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.

Para un nivel de significancia (Sig. bilateral) < 0,05, se rechaza la Hipótesis Nula.

Tabla 6

*Correlación Gestión abastecimiento programa Qali Warma y satisfacción de padres de los usuarios*

### Correlaciones

|                 |   |   | Gestión de Abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar | Satisfacción de los padres de los usuarios |
|-----------------|---|---|---|--|
| Rho de Spearman | Gestión de Abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar | Coefficiente de correlación<br>Sig. (bilateral) | 1,000   | ,679**                                     |
|                 |   | N   | 152   | 152  |
|                 | Satisfacción de los padres de los usuarios                              | Coefficiente de correlación<br>Sig. (bilateral) | ,679**  | 1,000                                      |
|                 |   | N   | 152   | 152  |

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 6, deduce un vínculo estadístico significativo de 0,679 “correlación positiva media” de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 537) entre la gestión de abastecimiento del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, con un nivel de confianza del 95%.

### Discusión

Los resultados del presente estudio concuerdan con los de Ibarra, Espinoza y Casas, quienes en su estudio encontraron que el 72.96% de los usuarios estaban moderadamente satisfechos y que la utilización del cuestionario Servqual permitió conocer la calidad percibida y las necesidades de los padres de los usuarios del Pnaeqw. Asimismo, el estudio de Solís, Ruiz y Álvarez señaló que un 33% de los padres están de acuerdo para mejorar el proceso de abastecimiento, lo que es realmente cierto para que los padres de los usuarios logren estar adecuadamente satisfechos.

### Conclusiones

**Primera.** Se determinó la relación que existe entre la gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El

Pino La Victoria, 2017, con un nivel de confianza del 95% y un Rho de Spearman de 0.679 correlación positiva media.

**Segunda.** Se estableció la relación que existe entre la planificación y organización del servicio alimentario con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, el nivel de significancia estadística fue de 0.522 correlación positiva media y un nivel de confianza del 95%.

**Tercera.** Se estableció la relación que existe entre la adquisición de alimentos con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, el nivel de significancia estadística fue de 0.503 correlación positiva media y el nivel de confianza del 95%.

**Cuarta.** Se estableció la relación que existe entre la prestación del servicio alimentario con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017, el nivel de significancia estadística fue de 0.507 correlación positiva media y un nivel de confianza del 95%.

### **Recomendaciones**

**Primera.** El programa nacional de alimentación escolar Qali Warma debe fortalecer la gestión de abastecimiento, supervisando cada una de las etapas como la planificación y organización del servicio alimentario, proceso de adquisición de alimentos y la prestación servicio alimentario, con la finalidad que los padres de familia se sientan adecuadamente satisfechos con la atención que brinda dicho programa.

**Segunda.** En cuanto a la planificación y organización del servicio alimentario, el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma debe brindar información relevante y constante sobre los alimentos que conforman la ración del menú escolar y la calidad nutricional de los mismos, para que los padres de los usuarios y público en general conozcan los beneficios nutritivos que ofrece el menú escolar.



**Tercera.** El programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, debe publicitar el proceso de adquisición de alimentos, brindando una adecuada información de los recursos financieros, con la finalidad de hacer público dicho proceso y los padres de los usuarios se sientan satisfechos con el mencionado proceso.

**Cuarta.** El programa nacional de alimentación escolar Qali Warma, debe difundir con mayor énfasis las etapas de la prestación del servicio alimentario que el proveedor como el comité de alimentación escolar (CAE), deben cumplir con la finalidad de mejorar el servicio de alimentación escolar.

### Referencias

Decreto Supremo N° 008-2012- MIDIS. (31 de mayo 2012) *El Peruano*. N° 795431-3. Miércoles 30 de mayo 2012. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/crean-el-programa-nacional-de-alimentacion-escolar-qali-warm-decreto-supremo-n-008-2012-midis-795431-3/>

De La Peña, S. (2014). *Análisis de la Satisfacción y de la Calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza*. Recuperado de: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2014.v27.n1.42386](http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386)

Flores, J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Revistas de Investigación UNMSM*. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/viewFile/8178/7131>

Hernández S.R., Fernández C.C. y Baptista L.P.(2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Hernández S.R., Fernández C.C. y Baptista L.P.(2003). *Metodología de la Investigación*. (4° ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Ibarra, L., Espinoza B. y Casas V. (Mayo/Agosto 2014). Aplicación del Modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los

hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *Tecnociencia*, Vol. VIII (2), 98-108.

Morales, R. (2013). *Supervisión del Director en la Aplicación del Programa de Alimentación Escolar en Instituciones Educativas*. Tesis de Maestría. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo-República Bolivariana de Venezuela. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095947/intro.pdf>

Ñahui, J. (2015). *Modelo de Gestión de Abastecimiento en el Sector Público Peruano*. Tesis para título profesional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis de maestría Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.

Rivera, S. (Enero/Marzo 2015). Satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica. *Revista Diagnóstico*, 54(1), 5-9.

Rupay, N. (2015). *Grado de satisfacción de los padres en la asistencia al control de CRED del niño (a) menor de un año, afiliados al SIS en el centro de salud San Agustín de Cajas-2014*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco-Perú.

Solís, E. & Ruiz, J. & Álvarez J. (2015). *Proceso de abastecimiento del Programa de Alimentación Escolar "Qali Warma", distrito de Acomayo – Cusco 2014*. Tesis de Maestría. Universidad del Pacífico. Lima-Perú.

Vásquez, E. (2013). *Las políticas y programas sociales del gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional*. Recuperado de <http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD1307%20-%20Vasquez.pdf>

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Beatriz Amanda Manrique La Rosa, estudiante ( ), egresado (x), docente ( ), del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 15722094, con el artículo titulado

“La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino-La Victoria, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 10 de Febrero 2018

Beatriz Amanda Manrique La Rosa

## Anexo 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS EN EL ASENTAMIENTO HUMANO EL PINO LA VICTORIA, 2017

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPOTESIS   | VARIABLES E INDICADORES   |                           |        |  |   |
|--|---|---|---|---------------------------|--------|--|---|
| <b>Problema General</b><br>¿Cuál es la relación entre la Gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017? | <b>Objetivo General</b><br>Determinar la relación que existe entre la Gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017. | <b>Hipótesis General</b><br>La Gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017 | Variable 1: Gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar |                           |        |  |   |
|  |   |   | Dimensiones   | Indicadores               | Ítems  | Escala de Valores  | Nivel y Rango                                     |
|  |   |   | Planificación y organización del servicio alimentario.                              | Planificación Nutricional | 1 - 2  | 5.Definitivamente Sí (DS)<br>4.Probablemente Sí (PS)<br>3.Indeciso<br>2.Probablemente No (PN)<br>1.Definitivamente No (DN) | Inadecuado (25-58)<br>Regular (59-92)<br>Adecuado |
|  |   |   |   | Alimentación Saludable    | 3 - 4  |  |   |
|  |   |   | Adquisición de alimentos.   | Información de Compras    | 5 - 10 |  |   |
| Prestación del servicio alimentario.   | Calidad Alimentaria   | 11- 12  |   |                           |        |  |   |
|  | Información del Comité de Alimentación Escolar (CAE)  | 13- 15  |   |                           |        |  |   |
| <b>Problemas Específicos</b><br>¿En qué medida la planificación y  | <b>Objetivos Específicos</b><br>Establecer la relación que existe entre la  | <b>Hipótesis Específicas</b><br>La planificación y organización del servicio  |   |                           |        |  |   |

|   |  |   |                                     |              |   |  |
|---|--|---|-------------------------------------|--------------|---|--|
| <p>organización del servicio alimentario se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017?</p> <p>¿En qué medida la adquisición de alimentos se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017?</p> <p>¿De qué manera la prestación del servicio alimentario se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017?</p> | <p>planificación y organización del servicio alimentario con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la adquisición de alimentos con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la prestación del servicio alimentario con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.</p> | <p>alimentario se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.</p> <p>La adquisición de alimentos se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.</p> <p>La prestación del servicio alimentario se relaciona con la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino La Victoria, 2017.</p> | Infraestructura del servicio        | 16-17        |   | (93-125)   |
|   |  |   | Apoyo para el Servicio Educativo    | 18-21        |   |  |
|   |  |   | Control de Calidad de los Productos | 22-23        |   |  |
|   |  |   | Variedad de la ración               | 24           |   |  |
|   |  |   | Aspecto familiar                    | 25           |   |  |
| <b>Variable 2: Satisfacción de los padres de los usuarios</b>   |  |   |                                     |              |   |  |
|   |  | <b>Dimensiones</b>  | <b>Indicadores</b>                  | <b>Ítems</b> | <b>Escala de Valores</b>  | <b>Nivel y Rango</b>   |
|   |  | Elementos tangibles   | Higiene                             | 1-3          | 5.Definitivamente Sí (DS)<br>4.Probablemente Sí (PS)<br>3. Indeciso<br>2.Probablemente No (PN)<br>1.Definitivamente No (DN) | Insatisfecho (25-58)<br>Medianamente satisfecho (59-92)<br>Satisfecho (93-125) |
|   |  |   | Material Visual                     | 4-5          |   |  |
|   |  |   | Personal identificado               | 6-7          |   |  |
|   |  | Confiabilidad   | Cumplimiento                        | 8-9          |   |  |
|   |  |   | Fiabilidad                          | 10-11        |   |  |
|   |  | Capacidad de Respuesta  | Tiempos, horarios                   | 12-14        |   |  |
|   |  |   | Disponibilidad                      | 15           |   |  |

|  |                 |  |           |                             |       |  |  |
|--|-----------------|--|-----------|-----------------------------|-------|--|--|
|  | Victoria, 2017. |  |           | Entendimiento               | 16    |  |  |
|  |                 |  | Seguridad | Confianza y amabilidad      | 17-20 |  |  |
|  |                 |  |           | Profesionalismo             | 21-23 |  |  |
|  |                 |  | Empatía   | Conocimiento de necesidades | 24-25 |  |  |

## Anexo 3 CONSTANCIA DE LA INSTITUCIÓN



MINISTERIO DE EDUCACIÓN-UGEL 03  
 INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 0501  
 "MONSEÑOR DAMASO LEBERGERE"  
 AV. LA CUMBRE S/N AA.HH. CERRO EL PINO LA VICTORIA  
 COD. MODULAR INICIAL 0778993 PRIMARIA 0317578



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

### CONSTANCIA DE ENCUESTA

El Director de la Institución Educativa N°501 Monseñor Dámaso Lebergere, del distrito de La Victoria.

HACE CONSTAR:

Que la bachiller: MANRIQUE LA ROSA, Beatriz Amanda, realizó una encuesta dirigido a los padres de los usuarios del Programa Nacional de alimentación Escolar Qali Warma, en la Tesis "LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS EN EL ASENTAMIENTO HUMANO EL PINO - LA VICTORIA, 2017" realizado en el mes de noviembre para optar el grado de MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

Se expide la presente constancia a solicitud verbal de la interesada, para los fines que estime pertinente.

La Victoria, 06 de Diciembre del 2017

Atentamente,



Lic. José Manuel Bellido Toribio  
 Director de la I.E. N° 0501  
 "Monseñor Damaso Lebergere"

**Anexo 4**  
**Formatos de Validación**



**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**

| <b>Dimensiones</b>                                    | <b>Indicadores</b>           | <b>Ítem</b>  | <b>Escala y valores</b>   | <b>Niveles y rangos</b>       |
|---|------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|
| Planificación y Organización del Servicio Alimentario | Planificación y Organización | 1. Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada?<br>2. Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.?  | 5.Definitivamente Sí (DS) | Inadecuado (25-58)<br>Regular |
|   | Alimentación saludable       | 3. Considera usted, que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo?<br>4. Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable?   |                           |                               |
| Adquisición de alimentos.                             | Información de Compras       | 5. Considera usted que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra de Alimentos?<br>6. Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos?<br>7. Considera usted, que existe una adecuada |                           |                               |



|                |  |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|
|                |  | <p>información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos?</p> <p>8. Considera usted que la adquisición de alimentos es transparente?</p> <p>9. Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario?</p> <p>10. Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos?</p>                                    | <p>4. Probablemente Sí (PS)</p> <p>3. Indeciso</p> <p>2. Probablemente No (PN)</p> <p>1. Definitivamente No (DN)</p> | <p>(59-92)</p> <p>Adecuado</p> <p>(93-125)</p> |
| Prestación del | Calidad alimentaria                                  | <p>11. Considera usted que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad?</p> <p>12. Considera usted que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige?</p>  |  |  |
|                | Información del Comité de Alimentación Escolar (CAE) | <p>13. Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos?</p> <p>14. Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Qali Warma?</p> <p>15. Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud?</p> |  |  |
|                | Infraestructura del servicio                         | <p>16. Considera usted, que las instalaciones de la I.E. donde se reciben los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura?</p>  |  |  |

|                       |                                     |  |  |  |
|-----------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| servicio alimentario. |                                     | 17. Considera usted, que la I.E. debe tener un comedor adecuado donde los niños y niñas desayunen?   |  |  |
|                       | Apoyo para el servicio educativo    | 18. Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar?<br>19. Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma?<br>20. Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas?<br>21. Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar? |  |  |
|                       | Control de calidad de los productos | 22. Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I.E. pasan por un control de calidad?<br>23. Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos?   |  |  |
|                       | Variedad de la ración               | 24. Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un desayuno variado?   |  |  |
|                       | Aspecto familiar                    | 25. Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia?   |  |  |

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>Dimensión 1. Planificación y Organización del Servicio Alimentario</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada?  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 2  | Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.?                               |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3  | Considera usted, que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo? |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4  | Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable?                                       |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | <b>Dimensión 2. Adquisición de Alimentos</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | Considera usted que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra de Alimentos?           |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 6  | Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos?                              |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | Considera usted, que existe una adecuada información  |                          |    |                         |    |                       |    |             |

|    |  |           |           |           |           |           |           |  |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
|    | de los recursos financieros en la adquisición de alimentos?  |           |           |           |           |           |           |  |
| 8  | Considera usted, que la adquisición de alimentos es transparente?  |           |           |           |           |           |           |  |
| 9  | Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario?   |           |           |           |           |           |           |  |
| 10 | Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos?  |           |           |           |           |           |           |  |
|    | <b>Dimensión 3. Prestación del servicio alimentario</b>  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 11 | Considera usted que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad?   |           |           |           |           |           |           |  |
| 12 | Considera usted, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige?              |           |           |           |           |           |           |  |
| 13 | Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos?                        |           |           |           |           |           |           |  |
| 14 | Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Qali Warma?                 |           |           |           |           |           |           |  |
| 15 | Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud?                     |           |           |           |           |           |           |  |
| 16 | Considera usted, que las instalaciones de la I.E. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura? |           |           |           |           |           |           |  |
| 17 | Considera usted, que la I.E. debe tener un comedor adecuado donde los niños y niñas desayunen?                                       |           |           |           |           |           |           |  |

|    |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 18 | Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar?                        |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma? |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas?                            |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar?                                 |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I.E. pasan por un control de calidad?                      |  |  |  |  |  |  |
| 23 | Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos?  |  |  |  |  |  |  |
| 24 | Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un desayuno variado?   |  |  |  |  |  |  |
| 25 | Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia?                             |  |  |  |  |  |  |

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

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

Apellidos y nombre s del juez evaluador Dr. /Mg:

.....DNI:.....

Especialidad del

evaluador:.....

.....de.....del 2017

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

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

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

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

.....

Firma del Experto Informante

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS**

| Dimensiones         | Indicadores     | Ítems  | Escala y valores  | Niveles y rangos   |
|---------------------|-----------------|--|---|--|
| Elementos tangibles | Higiene         | 1. El proveedor que deja las raciones de desayuno cumple con la indumentaria adecuada como gorro, mascarilla naso bucal, vestimenta de color blanco.<br>2. El personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar cumple con buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa).<br>3. Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos se mantienen limpias. | 5. Definitivamente Sí (DS)<br>4. Probablemente Sí (PS)<br>3. Indeciso<br>2. Probablemente No (PN)<br>1. Definitivamente No (DN) | Insatisfecho (25-58)<br>Medianamente satisfecho (59-92)<br>Satisfecho (93-125) |
|                     | Material visual | 4. El material educativo del programa Qali Warma (afiches, folletos explicativos), es visualmente atractivo.<br>5. El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.   |   |  |
|                     | Personal        | 6. El personal del programa Qali Warma, se   |   |  |

|                        |                   |   |  |  |
|------------------------|-------------------|---|--|--|
|                        | identificado      | <p>encuentra debidamente identificado con fotocheck y/o uniforme del programa.</p> <p>7. El personal del proveedor que deja las raciones, se encuentra debidamente uniformado.</p>  |  |  |
| Confiabilidad          | Cumplimiento      | <p>8. El personal del programa Qali Warma cumple con los acuerdos pactados para las capacitaciones.</p> <p>9. Cada día que el personal del proveedor deja el desayuno escolar realiza bien su trabajo.</p>  |  |  |
|                        | Fiabilidad        | <p>10. El personal de Qali Warma informa a los padres acerca del Programa de una manera clara y comprensible.</p> <p>11. El personal del proveedor mantiene al día sus registros de actas de entrega y recepción de raciones.</p>   |  |  |
| Capacidad de respuesta | Tiempos, horarios | <p>12. El personal de Qali Warma, responde de alguna duda en el tiempo adecuado.</p> <p>13. El personal de Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación</p> <p>14. El tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar las raciones es el adecuado.</p> |  |  |
|                        | Disponibilidad    | <p>15. El personal de Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias</p>  |  |  |



|           |                             |   |  |  |
|-----------|-----------------------------|---|--|--|
|           | Entendimiento               | 16. Las encuestas que realiza el personal de Qali Warma son fáciles de entender   |  |  |
| Seguridad | Confianza y amabilidad      | 17. El comportamiento del personal de QW me inspira confianza.<br>18. El comportamiento del personal del proveedor que deja las raciones, me inspira confianza.<br>19. El personal de Qali Warma se muestra dispuesto a ayudarme, y su trato es considerado y amable.<br>20. El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato. |  |  |
|           | Profesionalismo             | 21. El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.<br>22. El personal de Qali Warma se encuentra capacitado para las tareas que realiza.<br>23. El personal del programa Qali Warma, le ha dado un trato personalizado?   |  |  |
| Empatía   | Conocimiento de Necesidades | 24. El programa Qali Warma brinda los desayunos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas?<br>25. Los profesionales del programa Qali Warma, comprenden cuales son las necesidades de los niños y niñas?   |  |  |



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS**

| Nº | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>Dimensión 1. Elementos tangibles</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | El proveedor que deja las raciones de desayuno cumple con la indumentaria adecuada como gorro, mascarilla naso bucal, vestimenta de color blanco                         |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 2  | El personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar cumple con buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa). |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3  | Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos se mantienen limpias.   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4  | El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 6  | El personal del programa Qali Warma, se encuentra debidamente identificado con fotocheck y/o uniforme del programa.  |                          |    |                         |    |                       |    |             |

|    |  |           |           |           |           |           |           |  |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 7  | El personal del proveedor que deja las raciones, se encuentra debidamente uniformado.                |           |           |           |           |           |           |  |
|    | <b>Dimensión 2. Confiabilidad</b>  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 8  | El personal del programa Qali Warma cumple con los acuerdos pactados para las capacitaciones.        |           |           |           |           |           |           |  |
| 9  | Cada día que el personal del proveedor deja el desayuno escolar realiza bien su trabajo.             |           |           |           |           |           |           |  |
| 10 | El personal de Qali Warma informa acerca del Programa de una manera clara y comprensible.            |           |           |           |           |           |           |  |
| 11 | El personal del proveedor mantiene al día sus registros de actas de entrega y recepción de raciones. |           |           |           |           |           |           |  |
|    | <b>Dimensión 3. Capacidad de respuesta</b>   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 12 | El personal de Qali Warma, responde de alguna duda en el tiempo adecuado.                            |           |           |           |           |           |           |  |
| 13 | El personal de Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.        |           |           |           |           |           |           |  |
| 14 | El tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar las raciones es el adecuado.              |           |           |           |           |           |           |  |
| 15 | El personal de Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.         |           |           |           |           |           |           |  |
| 16 | Las encuestas que realiza el personal de Qali Warma son fáciles de entender.                         |           |           |           |           |           |           |  |
|    | <b>Dimensión 4. Seguridad</b>  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 17 | El comportamiento del personal de Qali Warma me inspira confianza.                                   |           |           |           |           |           |           |  |
| 18 | El comportamiento del personal del proveedor que deja  |           |           |           |           |           |           |  |

|    |   |           |           |           |           |           |           |  |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
|    | las raciones, me inspira confianza.   |           |           |           |           |           |           |  |
| 19 | El personal de Qali Warma se muestra dispuesto a ayudarme, y su trato es considerado y amable.                          |           |           |           |           |           |           |  |
| 20 | El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato.                                      |           |           |           |           |           |           |  |
| 21 | El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.                            |           |           |           |           |           |           |  |
| 22 | El personal de Qali Warma es competente para las tareas que realiza.  |           |           |           |           |           |           |  |
| 23 | El personal del programa Qali Warma, le ha dado un trato personalizado?   |           |           |           |           |           |           |  |
|    | <b>Dimensión 5. Empatía</b>   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 24 | El programa Qali Warma brinda los desayunos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas? |           |           |           |           |           |           |  |
| 25 | Los profesionales del programa Qali Warma, comprenden cuales son las necesidades de los niños y niñas?                  |           |           |           |           |           |           |  |

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

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

Apellidos y nombres del juez evaluador Dr. /Mg:  
.....DNI:.....

Especialidad del  
evaluador:.....

.....de.....del 2017

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

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

.....  
Firma del Experto Informante

## Anexo 5 Validación de instrumentos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita): Carmen Girón Natividad

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016-2, aula 820-B, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.


El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **"La Gestión de Abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el Asentamiento Humano El Pino La Victoria, 2017"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Carta de presentación
2. Definiciones conceptuales de las variables
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Beatriz Amanda Manrique La Rosa  
DNI N° 15722094



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES:

### GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS

Variable 1:

#### VARIABLE: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Ñahui (2015), definió la gestión de abastecimiento, como “el mecanismo que realiza el Estado a través de compras públicas para obtener bienes y servicios en la cantidad y calidad necesarias y en el momento que se requiere.” (pp. 5-6)

#### DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR:

##### 1) Planificación y Organización del Servicio Alimentario

Según los Lineamientos de la Planificación del Menú Escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, versión N° 02, (Código LIN-001-PNAEQW-UOP) “está orientada a programar los desayunos y almuerzos expresados en combinaciones de dos o más grupos de alimentos” (p. 17).

##### 2) Adquisición de Alimentos

La Directiva N° 001-2013-MIDIS, en su numeral 5.2, indicó:

La Fase de Compra del modelo de Cogestión, es un proceso realizado por el Comité de Compra y el PNAEQW, para la adquisición de productos y raciones, conforme a lo establecido en la Directiva y los procedimientos específicos establecidos en el Manual de Compras. (p. 4)

### **3) Prestación del servicio alimentario**

El Artículo N° 2 del Decreto Supremo N° 01-2013-MIDIS, numeral 2.1 se define al modelo de cogestión, como:

La estrategia de gestión, la cual se encuentra basada en la corresponsabilidad en la que el estado y la comunidad organizada participan de manera coordinada y articulada en la ejecución del servicio alimentario. En este modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario participan los Comités de Compra y el Comité de Alimentación Escolar (CAE). Este último se constituye en cada institución educativa pública por nivel educativo (nivel inicial, nivel primaria y nivel secundaria) a nivel nacional para ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario.

Variable 2:

#### **VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS**

Para Cortada y Woods, citado por Flores (2003), la satisfacción, “es dar un producto o servicio que obedece o supera las expectativas o necesidades de un usuario” (p. 78).

Según De la Peña (2014), señaló que “la satisfacción de las personas con la atención recibida se concibe como una medida de control de calidad” (p. 116).

Para medir la percepción de la satisfacción de los padres de los usuarios, se utilizará el modelo SERVQUAL.

“El modelo SERVQUAL, fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual ofrece medir la calidad del servicio percibido” (De La Peña, 2014, p.120).

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN EN LA CALIDAD PERCIBIDA**

Según el modelo SERVQUAL, a utilizar presenta las siguientes dimensiones:

##### **1) Elementos tangibles**



De la Peña (2014), señala que los indicadores a evaluar son: “Equipos y tecnología, adecuación de las instalaciones, presentación del personal, identificación del personal, organización y conservación” (p.121).

## **2) Confiabilidad**

De La Peña (2014), indica que, para medir esta dimensión se utilizan los siguientes indicadores: “Cumplimiento de los empleados, autonomía de los empleados, interés por el cliente, control de las interacciones, compromiso, claridad y precisión” (p.121).

## **3) Capacidad de respuesta**

De La Peña (2014), señala que la capacidad de respuesta es la “actitud y disposición para el servicio, interacciones efectivas, rapidez del servicio” (p.122).

## **4) Seguridad**

De La Peña (2014), menciona a “la seguridad en el servicio obtenido, cantidad de empleados, disponibilidad en el tiempo de respuesta, cumplimiento de los plazos” (p.122).

## **5) Empatía**

De La Peña (2014), refiere que los indicadores de empatía son: “Atención personalizada, conveniencia de horarios, cantidad de empleados, formación de los usuarios, orientación al usuario, conocimiento de las necesidades” (p.122).

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**

| <b>Dimensiones</b>                                    | <b>Indicadores</b>           | <b>Ítem</b>  | <b>Escala y valores</b>   | <b>Niveles y rangos</b>       |
|---|------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|
| Planificación y Organización del Servicio Alimentario | Planificación y Organización | 1. Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada?<br>2. Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.?  | 5.Definitivamente Sí (DS) | Inadecuado (25-58)<br>Regular |
|   | Alimentación saludable       | 3. Considera usted, que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo?<br>4. Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable?   |                           |                               |
| Adquisición de alimentos.                             | Información de Compras       | 5. Considera usted que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra de Alimentos?<br>6. Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos?<br>7. Considera usted, que existe una adecuada |                           |                               |

|                |  |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|
|                |  | <p>información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos?</p> <p>8. Considera usted que la adquisición de alimentos es transparente?</p> <p>9. Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario?</p> <p>10. Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos?</p>                                    | <p>4. Probablemente Sí (PS)</p> <p>3. Indeciso</p> <p>2. Probablemente No (PN)</p> <p>1. Definitivamente No (DN)</p> | <p>(59-92)</p> <p>Adecuado</p> <p>(93-125)</p> |
| Prestación del | Calidad alimentaria                                  | <p>11. Considera usted que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad?</p> <p>12. Considera usted que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige?</p>  |  |  |
|                | Información del Comité de Alimentación Escolar (CAE) | <p>13. Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos?</p> <p>14. Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Qali Warma?</p> <p>15. Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud?</p> |  |  |
|                | Infraestructura del servicio                         | <p>16. Considera usted, que las instalaciones de la I.E. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura?</p>  |  |  |

|                       |                                     |  |  |  |
|-----------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| servicio alimentario. |                                     | 17. Considera usted, que la I.E. debe tener un comedor adecuado donde los niños y niñas desayunen?   |  |  |
|                       | Apoyo para el servicio educativo    | 18. Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar?<br>19. Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma?<br>20. Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas?<br>21. Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar? |  |  |
|                       | Control de calidad de los productos | 22. Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I.E. pasan por un control de calidad?<br>23. Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos?   |  |  |
|                       | Variedad de la ración               | 24. Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un desayuno variado?   |  |  |
|                       | Aspecto familiar                    | 25. Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia?   |  |  |

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS**

| Dimensiones         | Indicadores     | Ítems  | Escala y valores  | Niveles y rangos   |
|---------------------|-----------------|--|---|--|
| Elementos tangibles | Higiene         | 1. El proveedor que deja las raciones de desayuno cumple con la indumentaria adecuada como gorro, mascarilla naso bucal, vestimenta de color blanco.<br>2. El personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar cumple con buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa).<br>3. Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos se mantienen limpias. | 5. Definitivamente Sí (DS)<br>4. Probablemente Sí (PS)<br>3. Indeciso<br>2. Probablemente No (PN)<br>1. Definitivamente No (DN) | Insatisfecho (25-58)<br>Medianamente satisfecho (59-92)<br>Satisfecho (93-125) |
|                     | Material visual | 4. El material educativo del programa Qali Warma (afiches, folletos explicativos), es visualmente atractivo.<br>5. El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.   |   |  |
|                     | Personal        | 6. El personal del programa Qali Warma, se   |   |  |

|                        |                   |   |  |  |
|------------------------|-------------------|---|--|--|
|                        | identificado      | <p>encuentra debidamente identificado con fotocheck y/o uniforme del programa.</p> <p>7. El personal del proveedor que deja las raciones, se encuentra debidamente uniformado.</p>  |  |  |
| Confiabilidad          | Cumplimiento      | <p>8. El personal del programa Qali Warma cumple con los acuerdos pactados para las capacitaciones.</p> <p>9. Cada día que el personal del proveedor deja el desayuno escolar realiza bien su trabajo.</p>  |  |  |
|                        | Fiabilidad        | <p>10. El personal de Qali Warma informa a los padres acerca del Programa de una manera clara y comprensible.</p> <p>11. El personal del proveedor mantiene al día sus registros de actas de entrega y recepción de raciones.</p>   |  |  |
| Capacidad de respuesta | Tiempos, horarios | <p>12. El personal de Qali Warma, responde de alguna duda en el tiempo adecuado.</p> <p>13. El personal de Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación</p> <p>14. El tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar las raciones es el adecuado.</p> |  |  |
|                        | Disponibilidad    | <p>15. El personal de Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias</p>  |  |  |

|           |                             |   |  |  |
|-----------|-----------------------------|---|--|--|
|           | Entendimiento               | 16. Las encuestas que realiza el personal de Qali Warma son fáciles de entender   |  |  |
| Seguridad | Confianza y amabilidad      | 17. El comportamiento del personal de QW me inspira confianza.<br>18. El comportamiento del personal del proveedor que deja las raciones, me inspira confianza.<br>19. El personal de Qali Warma se muestra dispuesto a ayudarme, y su trato es considerado y amable.<br>20. El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato. |  |  |
|           | Profesionalismo             | 21. El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.<br>22. El personal de Qali Warma se encuentra capacitado para las tareas que realiza.<br>23. El personal del programa Qali Warma, le ha dado un trato personalizado?   |  |  |
| Empatía   | Conocimiento de Necesidades | 24. El programa Qali Warma brinda los desayunos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas?<br>25. Los profesionales del programa Qali Warma, comprenden cuales son las necesidades de los niños y niñas?   |  |  |



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**

| N°  | DIMENSIONES/items   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencia |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
|   |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |            |
| <b>DIMENSIÓN 1. Planificación y Organización del Servicio Alimentario</b> |   |                          |    |                         |    |                       |    |            |
| 1   | Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 2   | Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.?                               | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 3   | Considera usted, que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo? | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 4   | Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable?                                       | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| <b>DIMENSIÓN 2. Adquisición de Alimentos</b>                              |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |            |
| 5   | Considera usted que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra de Alimentos?           | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 6   | Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos?                              | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 7   | Considera usted, que existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos?        | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 8   | Considera usted, que la adquisición de alimentos es transparente?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 9   | Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario?                              | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 10  | Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| <b>DIMENSIÓN 3. Prestación del servicio alimentario.</b>                  |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |            |



|    |  |   |   |   |  |
|----|--|---|---|---|--|
| 11 | Considera usted que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad?   | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 12 | Considera usted, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige?              | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 13 | Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos?                        | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 14 | Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Qali Warma?                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 15 | Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud?                     | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 16 | Considera usted, que las instalaciones de la I.E. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura? | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 17 | Considera usted, que la I.E. debe tener un comedor adecuado donde los niños y niñas desayunen?                                       | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 18 | Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar?                                  | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 19 | Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma?           | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 20 | Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas?                                      | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 21 | Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar?   | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 22 | Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I.E. pasan por un control de calidad?                                | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 23 | Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos?  | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 24 | Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un desayuno variado?   | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| 25 | Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia?                                       | ✓ | ✓ | ✓ |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombre s del juez evaluador Dr. /Mg: Carmen Rosa Giron Natividad DNI: 18604206

Especialidad del evaluador: Lic. en Bromatología y Nutrición, MSc. en Nutrición

08 de noviembre del 2017

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

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

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

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



Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS**

| N° | DIMENSIONES/items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencia |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
|    |  | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |            |
|    | <b>DIMENSIÓN 1. Tangibles</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |            |
| 1  | El proveedor que deja las raciones de desayuno cumple con la indumentaria adecuada como gorro, mascarilla naso bucal, vestimenta de color blanco.                        | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 2  | El personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar cumple con buenas practicas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa). | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 3  | Las instalaciones de la institución educativa donde se recepcionan los alimentos se mantienen limpias.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 4  | El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 5  | El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 6  | El personal del programa Qali Warma, se encuentra debidamente identificado con fotocheck y/o uniforme del programa.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 7  | El personal del proveedor que deja las raciones, se encuentra debidamente uniformado   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
|    | <b>DIMENSIÓN 2. Confiabilidad</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |            |
| 8  | El personal del programa Qali Warma cumple con los acuerdos pactados para las capacitaciones.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |



|    |  |    |    |    |    |    |    |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 9  | Cada día que el personal del proveedor deja el desayuno escolar realiza bien su trabajo.             | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 10 | El personal de Qali Warma informa acerca del Programa de una manera clara y comprensible.            | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 11 | El personal del proveedor mantiene al día sus registros de actas de entrega y recepción de raciones. | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
|    | <b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta</b>   | Sí | No | Sí | No | Sí | No |
| 12 | El personal de Qali Warma, responde de alguna duda en el tiempo adecuado.                            | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 13 | El personal de Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.        | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 14 | El tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar las raciones es el adecuado.              | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 15 | El personal de Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.         | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 16 | Las encuestas que realiza el personal de Qali Warma son fáciles de entender.                         | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
|    | <b>DIMENSIÓN 4. Seguridad</b>  | Sí | No | Sí | No | Sí | No |
| 17 | El comportamiento del personal de Qali Warma me inspira confianza.                                   | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 18 | El comportamiento del personal del proveedor que deja las raciones, me inspira confianza.            | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 19 | El personal de Qali Warma se muestra dispuesto a ayudarme, y su trato es considerado y amable.       | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 20 | El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato.                   | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 21 | El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.         | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 22 | El personal de Qali Warma es competente para las tareas que realiza.                                 | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
| 23 | El personal del programa Qali Warma, le ha dado un trato personalizado?                              | ✓  |    | ✓  |    | ✓  |    |
|    | <b>DIMENSIÓN 5. Empatía</b>  | Sí | No | Sí | No | Sí | No |

|    |   |   |   |   |  |  |
|----|---|---|---|---|--|--|
| 24 | El programa Qali Warma brinda los desayunos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas? | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 25 | Los profesionales del programa Qali Warma, comprenden cuales son las necesidades de los niños y niñas?                  | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador Dr./Mg: Carmen Rosa Girón Natividad DNI: 15604206

Especialidad del evaluador: Lic en Bromatología y Nutrición, MSc en Nutrición.

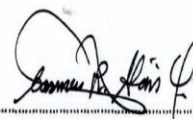
02 de noviembre del 2017

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

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones



Firma del Experto Informante



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita): José Muñoz Salazar

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016-2, aula 820-B, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

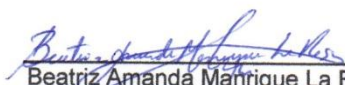
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **“La Gestión de Abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el Asentamiento Humano El Pino La Victoria, 2017”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Carta de presentación
2. Definiciones conceptuales de las variables
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Beatriz Amanda Manrique La Rosa  
DNI N° 15722094



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**

| N° | DIMENSIONES/items   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencia |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|------------|
|    |   | Sí                       | No        | Sí                      | No        | Sí                    | No        |            |
|    | <b>DIMENSIÓN 1. Planificación y Organización del Servicio Alimentario</b>   |                          |           |                         |           |                       |           |            |
| 1  | Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada?  | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |            |
| 2  | Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.?                               | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |            |
| 3  | Considera usted, que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo? | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |            |
| 4  | Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable?                                       | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |            |
|    | <b>DIMENSIÓN 2. Adquisición de Alimentos</b>  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |            |
| 5  | Considera usted que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra de Alimentos?           | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |            |
| 6  | Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos?                              | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |            |
| 7  | Considera usted, que existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos?        | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |            |
| 8  | Considera usted, que la adquisición de alimentos es transparente?   | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |            |
| 9  | Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario?                              | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |            |
| 10 | Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos?   | ✓                        |           | ✓                       |           | ✓                     |           |            |
|    | <b>DIMENSIÓN 3. Prestación del servicio alimentario.</b>  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |            |

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 11 | Considera usted que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 12 | Considera usted, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige?              | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 13 | Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos?                        | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 14 | Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Qali Warma?                 | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 15 | Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud?                     | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 16 | Considera usted, que las instalaciones de la I.E. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura? | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 17 | Considera usted, que la I.E. debe tener un comedor adecuado donde los niños y niñas desayunen?                                       | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 18 | Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar?                                  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 19 | Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma?           | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 20 | Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas?                                      | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 21 | Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 22 | Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I.E. pasan por un control de calidad?                                | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 23 | Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos?  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 24 | Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un desayuno variado?   | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 25 | Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia?                                       | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir | |    No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez evaluador Dr. /Mg: JOSE MANUEL MUÑOZ SALAZAR DNI: 0953677

Especialidad del evaluador: DOCENTE POSGRADO GESTIÓN PÚBLICA

..... D.I. de NOVIEMBRE del 2017

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

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

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

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

  
.....  
Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS**

| N° | DIMENSIONES/items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencia |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
|    |  | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |            |
|    | <b>DIMENSIÓN 1. Tangibles</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |            |
| 1  | El proveedor que deja las raciones de desayuno cumple con la indumentaria adecuada como gorro, mascarilla naso bucal, vestimenta de color blanco.                        | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 2  | El personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar cumple con buenas practicas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa). | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 3  | Las instalaciones de la institución educativa donde se recepcionan los alimentos se mantienen limpias.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 4  | El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 5  | El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 6  | El personal del programa Qali Warma, se encuentra debidamente identificado con fotocheck y/o uniforme del programa.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 7  | El personal del proveedor que deja las raciones, se encuentra debidamente uniformado   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
|    | <b>DIMENSIÓN 2. Confiabilidad</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |            |
| 8  | El personal del programa Qali Warma cumple con los acuerdos pactados para las capacitaciones.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |

|  |  |           |           |           |           |           |           |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 9  | Cada día que el personal del proveedor deja el desayuno escolar realiza bien su trabajo.             | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 10   | El personal de Qali Warma informa acerca del Programa de una manera clara y comprensible.            | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 11   | El personal del proveedor mantiene al día sus registros de actas de entrega y recepción de raciones. | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| <b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta</b> |  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> |
| 12   | El personal de Qali Warma, responde de alguna duda en el tiempo adecuado.                            | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 13   | El personal de Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.        | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 14   | El tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar las raciones es el adecuado.              | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 15   | El personal de Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.         | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 16   | Las encuestas que realiza el personal de Qali Warma son fáciles de entender.                         | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| <b>DIMENSIÓN 4. Seguridad</b>              |  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> |
| 17   | El comportamiento del personal de Qali Warma me inspira confianza.                                   | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 18   | El comportamiento del personal del proveedor que deja las raciones, me inspira confianza.            | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 19   | El personal de Qali Warma se muestra dispuesto a ayudarme, y su trato es considerado y amable.       | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 20   | El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato.                   | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 21   | El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.         | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 22   | El personal de Qali Warma es competente para las tareas que realiza.                                 | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 23   | El personal del programa Qali Warma, le ha dado un trato personalizado?                              | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| <b>DIMENSIÓN 5. Empatía</b>                |  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> |

|    |   |   |  |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 24 | El programa Qali Warma brinda los desayunos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas? | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 25 | Los profesionales del programa Qali Warma, comprenden cuales son las necesidades de los niños y niñas?                  | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir | |    No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez evaluador Dr. /Mg: JOSE MANUEL MUÑOZ SALAZAR    DNI: 09536793

Especialidad del evaluador:..... DOCENTE POSGRADO GESTIÓN PÚBLICA

.....07 de NOVIEMBRE.....del 2017

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

.....  
 Firma del Experto Informante  
Dr. José Muñoz



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) (ita): Flor de María Sánchez Aguirre

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016-2, aula 820-B, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **"La Gestión de Abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el Asentamiento Humano El Pino La Victoria, 2017"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Carta de presentación
2. Definiciones conceptuales de las variables
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Beatriz Amanda Manrique La Rosa  
DNI N° 15722094



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**

| N°  | DIMENSIONES/Ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencia |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
|   |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |            |
| <b>DIMENSIÓN 1. Planificación y Organización del Servicio Alimentario</b> |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |            |
| 1   | Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada?  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 2   | Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.?                               | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 3   | Considera usted, que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo? | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 4   | Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable?                                       | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| <b>DIMENSIÓN 2. Adquisición de Alimentos</b>                              |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |            |
| 5   | Considera usted que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra de Alimentos?           | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 6   | Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos?                              | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 7   | Considera usted, que existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos?        | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 8   | Considera usted, que la adquisición de alimentos es transparente?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 9   | Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario?                              | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 10  | Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos?   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| <b>DIMENSIÓN 3. Prestación del servicio alimentario.</b>                  |   | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |            |



|    |  |   |   |   |  |  |
|----|--|---|---|---|--|--|
| 11 | Considera usted que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad?   | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 12 | Considera usted, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige?              | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 13 | Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos?                        | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 14 | Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Qali Warma?                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 15 | Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud?                     | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 16 | Considera usted, que las instalaciones de la I.E. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura? | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 17 | Considera usted, que la I.E. debe tener un comedor adecuado donde los niños y niñas desayunen?                                       | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 18 | Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar?                                  | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 19 | Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma?           | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 20 | Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas?                                      | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 21 | Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar?   | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 22 | Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la I.E. pasan por un control de calidad?                                | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 23 | Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos?  | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 24 | Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un desayuno variado?   | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 25 | Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia?                                       | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador Dr./Mg: SANCHEZ RAFAEL FLORENTIN DNI: 89104533

Especialidad del evaluador: METODOLOGIA

07 de NOVIEMBRE del 2017

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

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

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

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



Firma del Experto Informante





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS**

| N°                                      | DIMENSIONES/items  | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencia |
|---|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|------------|
|   |  | Sí                       | No | Sí                      | No | Sí                    | No |            |
| <b>DIMENSIÓN 1. Elementos tangibles</b> |  |                          |    |                         |    |                       |    |            |
| 1                                       | El proveedor que deja las raciones de desayuno cumple con la indumentaria adecuada como gorro, mascarilla naso bucal, vestimenta de color blanco.                        | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 2                                       | El personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar cumple con buenas practicas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa). | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 3                                       | Las instalaciones de la institución educativa donde se recepcionan los alimentos se mantienen limpias.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 4                                       | El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 5                                       | El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 6                                       | El personal del programa Qali Warma, se encuentra debidamente identificado con fotocheck y/o uniforme del programa.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| 7                                       | El personal del proveedor que deja las raciones, se encuentra debidamente uniformado   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |
| <b>DIMENSIÓN 2. Confiabilidad</b>       |  |                          |    |                         |    |                       |    |            |
| 8                                       | El personal del programa Qali Warma cumple con los acuerdos pactados para las capacitaciones.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |            |

|    |  |           |           |           |           |           |           |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 9  | Cada día que el personal del proveedor deja el desayuno escolar realiza bien su trabajo.             | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 10 | El personal de Qali Warma informa acerca del Programa de una manera clara y comprensible.            | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 11 | El personal del proveedor mantiene al día sus registros de actas de entrega y recepción de raciones. | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
|    | <b>DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta</b>   | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> |
| 12 | El personal de Qali Warma, responde de alguna duda en el tiempo adecuado.                            | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 13 | El personal de Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.        | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 14 | El tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar las raciones es el adecuado.              | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 15 | El personal de Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.         | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 16 | Las encuestas que realiza el personal de Qali Warma son fáciles de entender.                         | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
|    | <b>DIMENSIÓN 4. Seguridad</b>  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> |
| 17 | El comportamiento del personal de Qali Warma me inspira confianza.                                   | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 18 | El comportamiento del personal del proveedor que deja las raciones, me inspira confianza.            | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 19 | El personal de Qali Warma se muestra dispuesto a ayudarme, y su trato es considerado y amable.       | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 20 | El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato.                   | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 21 | El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.         | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 22 | El personal de Qali Warma es competente para las tareas que realiza.                                 | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
| 23 | El personal del programa Qali Warma, le ha dado un trato personalizado?                              | ✓         |           | ✓         |           | ✓         |           |
|    | <b>DIMENSIÓN 5. Empatía</b>  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Sí</b> | <b>No</b> |

|    |   |   |   |   |  |  |
|----|---|---|---|---|--|--|
| 24 | El programa Qali Warma brinda los desayunos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas? | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
| 25 | Los profesionales del programa Qali Warma, comprenden cuales son las necesidades de los niños y niñas?                  | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador  Dr./Mg: SÁNCHEZ AGUIAR JORGE DEX. 09104533 DNI: .....

Especialidad del evaluador: Metodólogo


07 de Noviembre del 2017

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

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones



Firma del Experto Informante

## Anexo 6 Instrumento

### ENCUESTA

Estimado colaborador (a):

Se está desarrollando un trabajo de investigación cuyo objetivo es medir la relación entre la Gestión de Abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la Satisfacción de los Padres de Familia, para ello se presenta la presente encuesta estructurada de acuerdo a sus variables y dimensiones.

Estimado colaborador (a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación

#### INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

#### GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

| ÍTEMS O PREGUNTAS  | (1) Definitivamente No<br>(2) Probablemente No<br>(3) Indeciso<br>(4) Probablemente Sí<br>(5) Definitivamente Sí | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| 1. Considera usted, que la planificación del servicio alimentario es la adecuada?  |  |   |   |   |   |   |
| 2. Considera usted, que se debe cambiar la organización del servicio alimentario en la I.E.?                               |  |   |   |   |   |   |
| 3. Considera usted, que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de su hijo? |  |   |   |   |   |   |
| 4. Considera usted, que el programa Qali Warma planifica una alimentación saludable?                                       |  |   |   |   |   |   |
| 5. Considera usted, que el Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la Compra Alimentos?             |  |   |   |   |   |   |
| 6. Considera usted, que el Comité de Compra promueve o publicita la adquisición de alimentos?                              |  |   |   |   |   |   |
| 7. Considera usted, que existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos?        |  |   |   |   |   |   |
| 8. Considera usted, que la adquisición de alimentos es   |  |   |   |   |   |   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| transparente?   |  |  |  |  |  |
| <b>9.</b> Usted está conforme con el proveedor, dado que usted participa en el servicio alimentario?  |  |  |  |  |  |
| <b>10.</b> Considera usted, que se debe mejorar el proceso de compra de alimentos?  |  |  |  |  |  |
| <b>11.</b> Considera usted, que los alimentos que entrega el proveedor son de buena calidad?  |  |  |  |  |  |
| <b>12.</b> Considera usted, que los alimentos que conforman la ración cumplen con los requisitos de calidad que el Programa exige?                |  |  |  |  |  |
| <b>13.</b> Considera usted, que el Comité de Alimentación Escolar cumple sus funciones, cuando recepciona los alimentos?                          |  |  |  |  |  |
| <b>14.</b> Considera usted, que existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el Programa Qali Warma?                   |  |  |  |  |  |
| <b>15.</b> Considera usted, que los miembros del Comité de Alimentación Escolar cumplen con las medidas de higiene y salud?                       |  |  |  |  |  |
| <b>16.</b> Considera usted, que las instalaciones de la II.EE. donde se recepcionan los alimentos presenta buenas condiciones de infraestructura? |  |  |  |  |  |
| <b>17.</b> Considera usted, que la II.EE. debe tener un comedor adecuado donde los niños y niñas desayunen?                                       |  |  |  |  |  |
| <b>18.</b> Considera usted, que los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar?                                    |  |  |  |  |  |
| <b>19.</b> Considera usted, que se ha mejorado los hábitos alimenticios de los niños luego de haber sido beneficiados por Qali Warma?             |  |  |  |  |  |
| <b>20.</b> Considera usted, que el desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas?  |  |  |  |  |  |
| <b>21.</b> Considera usted, que el desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia del escolar?   |  |  |  |  |  |
| <b>22.</b> Considera usted, que los alimentos antes de ser entregados a la II.EE. pasan por un control de calidad?                                |  |  |  |  |  |
| <b>23.</b> Considera usted, que se debe mejorar la calidad de los productos?  |  |  |  |  |  |
| <b>24.</b> Considera usted, que el programa Qali Warma entrega un desayuno variado?   |  |  |  |  |  |
| <b>25.</b> Considera usted, que el Programa Qali Warma permite la participación de los padres de familia?   |  |  |  |  |  |

**Muchas Gracias.**

### ENCUESTA

Estimado colaborador (a):

Se está desarrollando un trabajo de investigación cuyo objetivo es medir la relación entre la Gestión del Abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la Satisfacción de los Padres de los usuarios, para ello se presenta la presente encuesta estructurada de acuerdo a sus variables y dimensiones.

Estimado colaborador (a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación

#### INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

#### SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS

| ÍTEMS O PREGUNTAS   | (1) Definitivamente No<br>(2) Probablemente No<br>(3) Indeciso<br>(4) Probablemente Sí<br>(5) Definitivamente Sí | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1. El proveedor que deja las raciones de desayuno cumple con la indumentaria adecuada como gorro, mascarilla naso bucal, vestimenta de color blanco.                        |  |   |   |   |   |   |
| 2. El personal de Qali Warma que supervisa el desayuno escolar cumple con buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa). |  |   |   |   |   |   |
| 3. Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos se mantienen limpias.   |  |   |   |   |   |   |
| 4. El material educativo (afiches, folletos explicativos), que entrega el programa es visualmente atractivo.  |  |   |   |   |   |   |
| 5. El material educativo del programa Qali Warma se encuentra disponible en varios de los ambientes de la Institución Educativa.  |  |   |   |   |   |   |
| 6. El personal del programa Qali Warma, se encuentra debidamente identificado con fotocheck y/o uniforme del programa.  |  |   |   |   |   |   |
| 7. El personal del proveedor que deja las raciones, se encuentra debidamente uniformado.  |  |   |   |   |   |   |
| 8. El personal del programa Qali Warma cumple con los   |  |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| acuerdos pactados para las capacitaciones.   |  |  |  |  |  |
| 9. Cada día que el personal del proveedor deja el desayuno escolar realiza bien su trabajo.                                |  |  |  |  |  |
| 10.El personal de Qali Warma informa acerca del Programa de una manera clara y comprensible.                               |  |  |  |  |  |
| 11.El personal del proveedor mantiene al día sus registros de actas de entrega y recepción de raciones.                    |  |  |  |  |  |
| 12.El personal de Qali Warma, responde de alguna duda en el tiempo adecuado.   |  |  |  |  |  |
| 13.El personal de Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.                           |  |  |  |  |  |
| 14.El tiempo que el personal del proveedor utiliza para dejar las raciones es el adecuado.                                 |  |  |  |  |  |
| 15.El personal de Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.                            |  |  |  |  |  |
| 16.Las encuestas que realiza el personal de Qali Warma son fáciles de entender.  |  |  |  |  |  |
| 17.El comportamiento del personal de Qali Warma me inspira confianza.  |  |  |  |  |  |
| 18.El comportamiento del personal del proveedor que deja las raciones, me inspira confianza.                               |  |  |  |  |  |
| 19.El personal de Qali Warma se muestra dispuesto a ayudarme, y su trato es considerado y amable.                          |  |  |  |  |  |
| 20.El personal del proveedor que deja las raciones demuestra amabilidad y buen trato.                                      |  |  |  |  |  |
| 21.El profesional de Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.                            |  |  |  |  |  |
| 22.El personal de Qali Warma se encuentra capacitado para las tareas que realiza.  |  |  |  |  |  |
| 23.El personal del programa Qali Warma, le ha dado un trato personalizado?   |  |  |  |  |  |
| 24.El programa Qali Warma brinda los desayunos escolares en un horario que satisface las necesidades de los niños y niñas? |  |  |  |  |  |
| 25.Los profesionales del programa Qali Warma, comprenden cuales son las necesidades de los niños y niñas?                  |  |  |  |  |  |

**Su apoyo será muy importante para terminar la presente Investigación, en nuestra Entidad.**

**¡MUCHAS GRACIAS!**

**Anexo 7 Datos estadísticos**  
**INFORME DE CONFIABILIDAD**

INSTRUMENTO: GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA

| <b>Estadísticos de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,894                              | 25             |

El valor de 0.894 señala que el instrumento es confiable

| <b>Estadísticos total-elemento</b> |  |   |                                      |  |
|------------------------------------|--|---|--------------------------------------|--|
|                                    | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| VAR00001                           | 90,5789                                      | 122,146   | ,214                                 | ,895                                       |
| VAR00002                           | 90,9474                                      | 120,497   | ,272                                 | ,894                                       |
| VAR00003                           | 90,8421                                      | 118,363   | ,519                                 | ,890                                       |
| VAR00004                           | 90,8947                                      | 117,211   | ,562                                 | ,889                                       |
| VAR00005                           | 91,8421                                      | 104,251   | ,801                                 | ,880                                       |
| VAR00006                           | 92,1053                                      | 107,211   | ,643                                 | ,886                                       |
| VAR00007                           | 92,0000                                      | 106,889   | ,647                                 | ,886                                       |
| VAR00008                           | 91,2632                                      | 114,649   | ,647                                 | ,887                                       |
| VAR00009                           | 91,6316                                      | 114,801   | ,597                                 | ,887                                       |
| VAR00010                           | 91,0000                                      | 126,333   | -,067                                | ,902                                       |
| VAR00011                           | 91,4211                                      | 121,480   | ,356                                 | ,893                                       |
| VAR00012                           | 90,8421                                      | 121,918   | ,252                                 | ,894                                       |
| VAR00013                           | 91,2632                                      | 122,538   | ,182                                 | ,896                                       |
| VAR00014                           | 91,0526                                      | 116,497   | ,476                                 | ,890                                       |
| VAR00015                           | 91,4211                                      | 116,813   | ,453                                 | ,891                                       |
| VAR00016                           | 91,6842                                      | 116,673   | ,453                                 | ,891                                       |
| VAR00017                           | 90,1053                                      | 127,099   | -,160                                | ,899                                       |
| VAR00018                           | 90,3158                                      | 117,228   | ,622                                 | ,888                                       |
| VAR00019                           | 91,0526                                      | 112,275   | ,796                                 | ,883                                       |
| VAR00020                           | 90,5263                                      | 115,708   | ,579                                 | ,888                                       |
| VAR00021                           | 90,5263                                      | 117,930   | ,496                                 | ,890                                       |
| VAR00022                           | 90,6842                                      | 115,228   | ,655                                 | ,887                                       |
| VAR00023                           | 90,6316                                      | 118,579   | ,338                                 | ,893                                       |
| VAR00024                           | 91,2632                                      | 108,427   | ,731                                 | ,883                                       |
| VAR00025                           | 91,5789                                      | 109,702   | ,579                                 | ,888                                       |

Los valores de correlación ítem- ítem total son homogéneos.

Conclusión: el instrumento es confiable.



## INSTRUMENTO: SATISFACCION DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS

| Estadísticos de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,882                       | 25             |

El valor de 0.882 señala que el instrumento es confiable

| Estadísticos total-elemento |  |   |                                      |  |
|-----------------------------|--|---|--------------------------------------|--|
|                             | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| VAR00001                    | 92,1500                                      | 210,239   | ,284                                 | ,881                                       |
| VAR00002                    | 92,6000                                      | 190,568   | ,683                                 | ,870                                       |
| VAR00003                    | 92,1000                                      | 211,463   | ,323                                 | ,880                                       |
| VAR00004                    | 93,1000                                      | 204,621   | ,319                                 | ,881                                       |
| VAR00005                    | 93,6000                                      | 198,989   | ,398                                 | ,880                                       |
| VAR00006                    | 92,4000                                      | 217,305   | -,005                                | ,888                                       |
| VAR00007                    | 92,0500                                      | 215,839   | ,124                                 | ,883                                       |
| VAR00008                    | 92,8500                                      | 222,239   | -,148                                | ,893                                       |
| VAR00009                    | 92,2000                                      | 211,642   | ,310                                 | ,880                                       |
| VAR00010                    | 93,4500                                      | 225,208   | -,204                                | ,898                                       |
| VAR00011                    | 93,7500                                      | 219,987   | -,088                                | ,896                                       |
| VAR00012                    | 93,3000                                      | 198,958   | ,459                                 | ,877                                       |
| VAR00013                    | 93,3500                                      | 190,555   | ,675                                 | ,870                                       |
| VAR00014                    | 92,8000                                      | 190,589   | ,757                                 | ,868                                       |
| VAR00015                    | 93,5000                                      | 187,211   | ,812                                 | ,866                                       |
| VAR00016                    | 93,0500                                      | 190,787   | ,740                                 | ,869                                       |
| VAR00017                    | 92,6500                                      | 190,871   | ,864                                 | ,867                                       |
| VAR00018                    | 92,7500                                      | 190,408   | ,881                                 | ,866                                       |
| VAR00019                    | 92,8500                                      | 190,134   | ,899                                 | ,866                                       |
| VAR00020                    | 92,7500                                      | 188,829   | ,937                                 | ,865                                       |
| VAR00021                    | 92,8000                                      | 206,274   | ,428                                 | ,878                                       |
| VAR00022                    | 92,9000                                      | 197,463   | ,746                                 | ,871                                       |
| VAR00023                    | 92,9500                                      | 196,261   | ,664                                 | ,872                                       |
| VAR00024                    | 92,4000                                      | 202,463   | ,614                                 | ,874                                       |
| VAR00025                    | 92,5000                                      | 206,158   | ,364                                 | ,879                                       |

Los valores de correlación ítem- ítem total son homogéneos.

Conclusión: el instrumento es confiable.

### Prueba de Kolmogorov Smirnov

$H_0$ : No hay diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos.

$H_1$ : Hay diferencias significativas entre la distribución ideal y la distribución normal de los datos.

Regla de decisión:

Sig. > 0.05; No se rechaza la hipótesis nula

Sig. < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula

#### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

|                           |                   | Gestión de Abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar | Satisfacción de los padres de los usuarios |
|---------------------------|-------------------|---|--|
| N                         |                   | 152   | 152  |
| ▶ Parámetros normales     | Media             | 3,6842  | 4,0526                                     |
|                           | Desviación típica | ,52007  | ,91195                                     |
| Diferencias más extremas  | Absoluta          | ,412  | ,232                                       |
|                           | Positiva          | ,259  | ,152                                       |
|                           | Negativa          | -,412   | -,232                                      |
| Z de Kolmogorov-Smirnov   |                   | 5,084   | 2,862                                      |
| Sig. asintót. (bilateral) |                   | ,000  | ,000                                       |

El valor de significancia (Sig.) del estadístico de prueba presenta los valores de 0.000; 0.000; luego para valores de Sig.<0.05, **se rechaza la hipótesis nula de normalidad.**

Conclusión: Los datos de las variables de estudio no siguen una distribución normal.

Para la prueba de hipótesis se utilizará una prueba no paramétrica (para datos que no siguen una distribución normal)

### Anexo 8 Base de Datos de Instrumentos

| GESTIÓN DEL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR |   |                |                |                |                           |                |                |                |                |                 |                                     |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|--|---|----------------|----------------|----------------|---------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Enc.   | Planificación y Organización del Servicio Alimentario |                |                |                | Adquisición de alimentos. |                |                |                |                |                 | Prestación del servicio alimentario |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|  | p <sub>1</sub>  | p <sub>2</sub> | p <sub>3</sub> | p <sub>4</sub> | p <sub>5</sub>            | p <sub>6</sub> | p <sub>7</sub> | p <sub>8</sub> | p <sub>9</sub> | p <sub>10</sub> | p <sub>11</sub>                     | p <sub>12</sub> | p <sub>13</sub> | p <sub>14</sub> | p <sub>15</sub> | p <sub>16</sub> | p <sub>17</sub> | p <sub>18</sub> | p <sub>19</sub> | p <sub>20</sub> | p <sub>21</sub> | p <sub>22</sub> | p <sub>23</sub> | p <sub>24</sub> | p <sub>25</sub> |
| 1  | 2   | 2              | 2              | 5              | 3                         | 4              | 4              | 3              | 3              | 4               | 4                                   | 5               | 4               | 4               | 3               | 2               | 4               | 3               | 4               | 5               | 3               | 4               | 4               | 4               | 4               |
| 2  | 5   | 2              | 5              | 5              | 3                         | 3              | 3              | 3              | 2              | 3               | 3                                   | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 5               | 3               | 3               | 2               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               |
| 3  | 1   | 3              | 4              | 2              | 4                         | 3              | 4              | 4              | 3              | 3               | 1                                   | 2               | 2               | 3               | 4               | 4               | 5               | 4               | 3               | 3               | 2               | 2               | 4               | 3               | 4               |
| 4  | 4   | 3              | 4              | 4              | 5                         | 3              | 1              | 3              | 3              | 3               | 5                                   | 2               | 3               | 3               | 4               | 4               | 5               | 2               | 3               | 3               | 3               | 3               | 2               | 3               | 3               |
| 5  | 3   | 4              | 4              | 4              | 3                         | 3              | 3              | 4              | 3              | 4               | 4                                   | 4               | 2               | 3               | 4               | 3               | 5               | 4               | 4               | 3               | 3               | 4               | 4               | 4               | 3               |
| 6  | 4   | 4              | 5              | 3              | 1                         | 3              | 3              | 3              | 3              | 3               | 3                                   | 4               | 3               | 3               | 3               | 3               | 5               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               |
| 7  | 5   | 4              | 4              | 3              | 3                         | 2              | 3              | 3              | 3              | 3               | 3                                   | 1               | 3               | 3               | 3               | 3               | 5               | 3               | 3               | 3               | 4               | 3               | 3               | 3               | 3               |
| 8  | 5   | 5              | 5              | 5              | 1                         | 3              | 4              | 4              | 4              | 4               | 3                                   | 4               | 4               | 3               | 3               | 3               | 5               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 2               |
| 9  | 5   | 5              | 4              | 4              | 5                         | 3              | 3              | 4              | 3              | 4               | 4                                   | 3               | 4               | 5               | 4               | 4               | 5               | 3               | 5               | 3               | 4               | 5               | 3               | 5               | 1               |
| 10   | 5   | 5              | 4              | 5              | 2                         | 1              | 1              | 3              | 1              | 3               | 2                                   | 4               | 3               | 3               | 4               | 5               | 5               | 4               | 4               | 3               | 3               | 4               | 4               | 4               | 1               |
| 11   | 5   | 4              | 4              | 3              | 5                         | 3              | 3              | 4              | 3              | 4               | 4                                   | 4               | 4               | 3               | 4               | 4               | 5               | 4               | 4               | 3               | 3               | 4               | 4               | 4               | 3               |
| 12   | 5   | 4              | 4              | 3              | 5                         | 2              | 4              | 4              | 4              | 4               | 5                                   | 4               | 2               | 3               | 4               | 3               | 3               | 3               | 4               | 4               | 4               | 5               | 5               | 4               | 5               |
| 13   | 5   | 3              | 3              | 4              | 5                         | 3              | 3              | 3              | 3              | 3               | 4                                   | 4               | 4               | 4               | 5               | 4               | 3               | 2               | 4               | 3               | 3               | 4               | 4               | 4               | 1               |
| 14   | 5   | 4              | 4              | 3              | 3                         | 2              | 3              | 4              | 1              | 1               | 5                                   | 4               | 3               | 3               | 5               | 3               | 3               | 3               | 4               | 3               | 1               | 3               | 3               | 4               | 5               |
| 15   | 5   | 3              | 2              | 3              | 3                         | 3              | 3              | 3              | 3              | 3               | 4                                   | 4               | 3               | 3               | 4               | 4               | 4               | 3               | 3               | 5               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               |
| 16   | 5   | 1              | 2              | 1              | 1                         | 1              | 1              | 3              | 1              | 4               | 4                                   | 4               | 3               | 3               | 4               | 3               | 3               | 1               | 4               | 4               | 4               | 3               | 2               | 4               | 4               |
| 17   | 5   | 5              | 3              | 3              | 1                         | 3              | 3              | 3              | 3              | 3               | 3                                   | 2               | 3               | 5               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 1               |
| 18   | 5   | 5              | 5              | 5              | 1                         | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 4                                   | 4               | 4               | 4               | 4               | 4               | 5               | 3               | 5               | 1               | 1               | 1               | 1               | 5               | 3               |
| 19   | 5   | 5              | 3              | 3              | 4                         | 3              | 3              | 4              | 3              | 4               | 3                                   | 4               | 4               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 3               | 3               | 4               | 4               | 4               | 3               |
| 20   | 5   | 5              | 3              | 3              | 5                         | 4              | 4              | 3              | 3              | 4               | 4                                   | 3               | 5               | 4               | 5               | 3               | 1               | 5               | 4               | 3               | 3               | 4               | 4               | 4               | 3               |
| 21   | 5   | 3              | 3              | 3              | 5                         | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 5                                   | 5               | 4               | 4               | 5               | 4               | 4               | 3               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               |
| 22   | 5   | 3              | 3              | 4              | 5                         | 5              | 4              | 4              | 4              | 2               | 2                                   | 4               | 3               | 4               | 4               | 4               | 4               | 3               | 4               | 4               | 2               | 1               | 4               | 4               | 5               |
| 23   | 5   | 5              | 4              | 3              | 5                         | 5              | 4              | 5              | 4              | 4               | 4                                   | 4               | 3               | 3               | 5               | 3               | 3               | 3               | 4               | 5               | 3               | 4               | 4               | 3               | 5               |
| 24   | 4   | 3              | 5              | 5              | 5                         | 4              | 4              | 3              | 4              | 4               | 1                                   | 3               | 2               | 4               | 4               | 5               | 1               | 1               | 4               | 3               | 3               | 4               | 5               | 4               | 4               |
| 25   | 5   | 4              | 4              | 5              | 5                         | 4              | 4              | 3              | 4              | 3               | 4                                   | 5               | 3               | 3               | 5               | 3               | 3               | 3               | 4               | 3               | 3               | 4               | 5               | 5               | 4               |
| 26   | 4   | 5              | 5              | 4              | 5                         | 3              | 3              | 4              | 2              | 4               | 3                                   | 3               | 1               | 5               | 3               | 1               | 5               | 3               | 3               | 4               | 5               | 3               | 5               | 3               | 3               |
| 27   | 4   | 3              | 3              | 4              | 5                         | 4              | 4              | 3              | 3              | 4               | 4                                   | 4               | 4               | 4               | 3               | 3               | 3               | 3               | 4               | 3               | 3               | 4               | 4               | 5               | 5               |
| 28   | 4   | 3              | 4              | 3              | 5                         | 3              | 2              | 3              | 5              | 3               | 1                                   | 2               | 4               | 4               | 2               | 5               | 5               | 5               | 2               | 3               | 3               | 2               | 3               | 2               | 3               |
| 29   | 5   | 2              | 4              | 2              | 5                         | 1              | 2              | 1              | 4              | 5               | 4                                   | 4               | 5               | 5               | 5               | 4               | 4               | 3               | 2               | 1               | 1               | 2               | 5               | 1               | 1               |
| 30   | 4   | 3              | 4              | 4              | 5                         | 5              | 3              | 3              | 3              | 3               | 5                                   | 5               | 5               | 4               | 5               | 4               | 4               | 3               | 3               | 3               | 3               | 5               | 1               | 5               | 3               |
| 31   | 4   | 4              | 4              | 4              | 5                         | 5              | 5              | 5              | 3              | 4               | 5                                   | 5               | 5               | 4               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 3               | 4               | 1               | 5               | 3               |
| 32   | 5   | 5              | 5              | 5              | 5                         | 5              | 3              | 3              | 5              | 3               | 3                                   | 3               | 4               | 4               | 5               | 3               | 4               | 3               | 3               | 3               | 3               | 5               | 3               | 5               | 5               |
| 33   | 5   | 5              | 5              | 5              | 5                         | 5              | 3              | 3              | 3              | 3               | 5                                   | 5               | 4               | 4               | 5               | 3               | 4               | 3               | 3               | 3               | 3               | 5               | 4               | 4               | 3               |
| 34   | 4   | 3              | 2              | 4              | 5                         | 3              | 3              | 3              | 4              | 3               | 4                                   | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 4               | 3               | 3               | 3               | 1               | 3               | 3               | 3               | 1               |
| 35   | 3   | 3              | 4              | 4              | 5                         | 3              | 3              | 4              | 5              | 3               | 4                                   | 5               | 4               | 4               | 1               | 4               | 4               | 3               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 5               |
| 36   | 2   | 3              | 3              | 4              | 5                         | 5              | 4              | 3              | 1              | 1               | 5                                   | 4               | 3               | 2               | 4               | 4               | 3               | 3               | 4               | 3               | 3               | 4               | 2               | 3               | 3               |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 37 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |   |
| 38 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 |   |
| 39 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |   |   |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |   |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |   |
| 42 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 |   |
| 43 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 |   |
| 44 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 |   |
| 45 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| 46 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |   |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |   |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 |   |
| 51 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 |   |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 |   |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 |   |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 |   |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 |   |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 |   |
| 58 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 |   |
| 59 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 |   |
| 60 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |   |   |
| 61 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |   |
| 62 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 |   |
| 63 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 64 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 |   |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |   |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 |   |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 71 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |   |
| 72 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 |   |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |
| 74 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |   |
| 75 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 |   |
| 76 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 77 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 |   |
| 78 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 |   |
| 79 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 |   |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 |   |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 81  | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 82  | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 |
| 83  | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 84  | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85  | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 86  | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 87  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 88  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 89  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 90  | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 91  | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 92  | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 93  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 94  | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 95  | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 96  | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 97  | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 98  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 99  | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 100 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 101 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 102 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 103 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 107 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| 108 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 109 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 110 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 111 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 112 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 114 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 115 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 116 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 119 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 120 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 122 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 123 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 124 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 125 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 126 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 127 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 |
| 128 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 129 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 130 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 131 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 |
| 132 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 133 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 134 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 135 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 |
| 136 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 137 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 138 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 139 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 140 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 141 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 142 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 143 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 144 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| 147 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 148 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 149 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 150 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 151 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 152 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |

| SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS |                     |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |                        |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |
|--|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Enc.                                       | Elementos tangibles |                |                |                |                |                |                | Confiabilidad  |                |                 |                 |                 | Capacidad de respuesta |                 |                 |                 |                 | Seguridad       |                 |                 |                 |                 | Empatía         |                 |                 |
|  | p <sub>1</sub>      | p <sub>2</sub> | p <sub>3</sub> | p <sub>4</sub> | p <sub>5</sub> | p <sub>6</sub> | p <sub>7</sub> | p <sub>8</sub> | p <sub>9</sub> | p <sub>10</sub> | p <sub>11</sub> | p <sub>12</sub> | p <sub>13</sub>        | p <sub>14</sub> | p <sub>15</sub> | p <sub>16</sub> | p <sub>17</sub> | p <sub>18</sub> | p <sub>19</sub> | p <sub>20</sub> | p <sub>21</sub> | p <sub>22</sub> | p <sub>23</sub> | p <sub>24</sub> | p <sub>25</sub> |
| 1  | 4                   | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3               | 3               | 3               | 4                      | 4               | 1               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 3               | 5               | 4               |
| 2  | 3                   | 3              | 3              | 2              | 3              | 3              | 2              | 3              | 4              | 2               | 3               | 3               | 3                      | 3               | 2               | 3               | 2               | 2               | 3               | 3               | 3               | 2               | 3               | 3               | 3               |
| 3  | 2                   | 4              | 3              | 3              | 2              | 2              | 2              | 5              | 1              | 2               | 3               | 3               | 4                      | 4               | 3               | 3               | 2               | 4               | 4               | 3               | 2               | 3               | 1               | 5               | 4               |
| 4  | 2                   | 2              | 3              | 3              | 3              | 3              | 2              | 2              | 2              | 4               | 2               | 3               | 1                      | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 2               | 3               | 3               | 3               |
| 5  | 4                   | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3               | 3               | 3               | 3                      | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               |
| 6  | 1                   | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3               | 3               | 3               | 3                      | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 1               | 3               | 3               | 3               | 3               |
| 7  | 3                   | 3              | 3              | 3              | 4              | 3              | 3              | 3              | 3              | 2               | 2               | 2               | 3                      | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 2               | 2               |
| 8  | 5                   | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 5              | 3              | 4              | 2               | 3               | 3               | 4                      | 4               | 4               | 4               | 4               | 3               | 4               | 5               | 3               | 3               | 2               | 5               | 3               |
| 9  | 4                   | 3              | 5              | 3              | 4              | 5              | 4              | 5              | 4              | 3               | 3               | 3               | 3                      | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               |
| 10   | 4                   | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3               | 3               | 1               | 1                      | 3               | 1               | 3               | 3               | 3               | 3               | 1               | 5               | 3               | 5               | 3               | 3               |
| 11   | 4                   | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3               | 3               | 3               | 3                      | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               |
| 12   | 5                   | 5              | 4              | 4              | 4              | 5              | 5              | 2              | 5              | 4               | 3               | 2               | 4                      | 4               | 4               | 4               | 4               | 4               | 4               | 4               | 3               | 3               | 5               | 3               | 5               |
| 13   | 4                   | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 1               | 4               | 3               | 3                      | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               |
| 14   | 1                   | 3              | 4              | 3              | 1              | 3              | 3              | 4              | 4              | 2               | 3               | 2               | 3                      | 4               | 1               | 1               | 3               | 3               | 5               | 1               | 1               | 3               | 3               | 4               | 4               |
| 15   | 5                   | 3              | 3              | 5              | 3              | 3              | 5              | 3              | 3              | 3               | 3               | 3               | 3                      | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               |
| 16   | 2                   | 2              | 4              | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 3              | 1               | 3               | 1               | 1                      | 3               | 1               | 4               | 3               | 5               | 1               | 5               | 3               | 4               | 1               | 4               | 2               |
| 17   | 3                   | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3              | 1               | 3               | 3               | 3                      | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               |
| 18   | 1                   | 1              | 5              | 4              | 1              | 4              | 4              | 1              | 5              | 5               | 5               | 5               | 5                      | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               |
| 19   | 4                   | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3               | 3               | 3               | 3                      | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               |
| 20   | 4                   | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 3               | 3               | 3               | 3                      | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               |
| 21   | 5                   | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5              | 3              | 3               | 3               | 3               | 5                      | 5               | 5               | 5               | 5               | 3               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               | 5               |
| 22   | 4                   | 5              | 4              | 4              | 2              | 1              | 2              | 3              | 3              | 3               | 2               | 2               | 3                      | 3               | 4               | 2               | 3               | 2               | 3               | 4               | 3               | 2               | 4               | 5               | 5               |
| 23   | 4                   | 5              | 4              | 5              | 3              | 4              | 4              | 5              | 4              | 4               | 3               | 3               | 4                      | 3               | 4               | 4               | 4               | 3               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               | 4               | 5               |
| 24   | 5                   | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 4              | 4               | 3               | 3               | 3                      | 4               | 4               | 4               | 3               | 3               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               |
| 25   | 4                   | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 5              | 3               | 4               | 5               | 3                      | 4               | 4               | 3               | 5               | 5               | 4               | 4               | 3               | 3               | 4               | 5               | 4               |
| 26   | 5                   | 3              | 3              | 4              | 5              | 3              | 4              | 4              | 3              | 3               | 3               | 2               | 3                      | 5               | 2               | 4               | 3               | 3               | 4               | 3               | 3               | 3               | 1               | 5               | 4               |
| 27   | 4                   | 4              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 5              | 5               | 3               | 3               | 3                      | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               |
| 28   | 3                   | 3              | 2              | 3              | 3              | 2              | 3              | 3              | 4              | 4               | 5               | 3               | 4                      | 4               | 5               | 3               | 4               | 4               | 5               | 5               | 3               | 5               | 5               | 5               | 5               |
| 29   | 1                   | 1              | 2              | 1              | 1              | 2              | 1              | 4              | 4              | 2               | 4               | 1               | 1                      | 5               | 4               | 5               | 2               | 4               | 2               | 4               | 2               | 2               | 2               | 5               | 4               |
| 30   | 5                   | 5              | 3              | 3              | 3              | 5              | 5              | 5              | 3              | 3               | 5               | 3               | 5                      | 5               | 3               | 3               | 5               | 3               | 5               | 5               | 3               | 5               | 3               | 5               | 5               |
| 31   | 5                   | 5              | 5              | 5              | 3              | 4              | 4              | 4              | 2              | 2               | 5               | 3               | 5                      | 4               | 3               | 4               | 5               | 3               | 5               | 4               | 3               | 5               | 3               | 5               | 5               |
| 32   | 5                   | 5              | 3              | 3              | 3              | 5              | 5              | 5              | 5              | 5               | 5               | 5               | 5                      | 3               | 5               | 3               | 5               | 5               | 3               | 5               | 3               | 5               | 1               | 5               | 3               |
| 33   | 5                   | 5              | 3              | 3              | 3              | 5              | 5              | 5              | 3              | 3               | 5               | 3               | 5                      | 5               | 3               | 3               | 5               | 3               | 5               | 5               | 3               | 5               | 3               | 5               | 5               |
| 34   | 5                   | 3              | 3              | 3              | 1              | 3              | 3              | 3              | 3              | 3               | 4               | 4               | 4                      | 4               | 4               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 3               | 1               | 3               | 3               | 3               |
| 35   | 4                   | 3              | 3              | 4              | 3              | 4              | 5              | 2              | 3              | 3               | 3               | 2               | 4                      | 5               | 5               | 3               | 3               | 3               | 4               | 3               | 3               | 4               | 3               | 4               | 3               |
| 36   | 5                   | 5              | 4              | 3              | 3              | 4              | 4              | 4              | 5              | 1               | 1               | 1               | 1                      | 1               | 1               | 1               | 1               | 1               | 4               | 4               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               |
| 37   | 5                   | 3              | 5              | 5              | 4              | 5              | 5              | 3              | 4              | 3               | 3               | 3               | 3                      | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 4               | 3               | 4               | 3               | 4               | 4               |
| 38   | 3                   | 4              | 4              | 5              | 5              | 3              | 5              | 5              | 4              | 3               | 4               | 5               | 5                      | 3               | 5               | 5               | 3               | 3               | 4               | 3               | 3               | 4               | 5               | 5               | 5               |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |   |   |
| 40 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 |   |
| 41 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |   |
| 42 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 |   |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |   |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 48 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 |   |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 51 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |   |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 55 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |   |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 |   |
| 57 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 |   |
| 59 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 |   |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 65 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 |   |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 |   |
| 69 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |   |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |   |
| 71 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 |   |
| 72 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |   |
| 73 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |
| 75 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 |   |
| 76 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 77 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 |   |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 79 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 81 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 |   |
| 82 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 83  | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 84  | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 85  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 |
| 86  | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 87  | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 88  | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| 89  | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 90  | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 91  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 92  | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 93  | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 |
| 94  | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 95  | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96  | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| 97  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 98  | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 99  | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 |
| 100 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 102 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 |
| 103 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| 104 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 105 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 106 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 108 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 109 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 111 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 112 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 114 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 117 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 118 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 120 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 121 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 122 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 124 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 125 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |




### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino - La Victoria, 2017”** del (de la) estudiante **Beatriz Amanda Manrique La Rosa** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

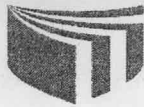
Lima, 03 de marzo del 2018



Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MANRIQUE LA ROSA, BEATRIZ AMANDA
D.N.I. : 15722094
Domicilio : Av. 2 DE MAYO N° 590 - HUACHO
Teléfono : Fijo : Móvil : 996579789
E-mail : beatrizlarosa@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRÍA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MANRIQUE LA ROSA, BEATRIZ AMANDA

Título de la tesis:

LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS USUARIOS EN EL ASENTAMIENTO HUMANO EL PINO - LA VICTORIA 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[ ]

Firma :

Beatriz Acuña Peralta

Fecha :

11/06/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Flor de María Samuél  
790-28

ESPECIE VALORADA S/  
OFICINA DE FINANZAS DEL ALUMNO



APROBADO  
*[Handwritten signature]*

FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: Visto bueno para empestado.

Yo,

Beatriz Amanda Manrique La Rosa

(Nombres y apellidos del solicitante)

....., con DNI N.º 15722094 y domicilio en Av. Pacífico N.º 178 - 2º Piso La Perla Callao en mi condición de ..... del alumno(a) .....

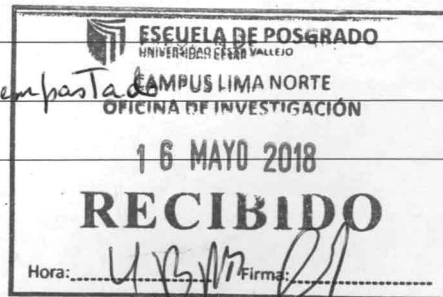
(Padre/madre/apoderado/tutor)

..... con código de alumno o código de matrícula N.º 6000156026 de la Escuela Profesional de Postgrado Maestría en Gestión Pública recorro a su honorable despacho para solicitar lo siguiente:

Que habiendo sustentado la Tesis titulada "La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Puro - La Victoria 2017", el día 09 de mayo 2018 y que el jurado evaluador emitió el dictamen de aprobado por unanimidad.

(explica con claridad el asunto)

Por lo que, solicito el visto bueno para empestado.



Por lo expuesto, agradeceré se atienda mi petición.

Lima, 16 de mayo de 2018

Anexos:

- A. (01) Tesis anillada corregida
- B. Copia de Resolución Directoral de Sustentación de Tesis.
- C. Copia de Dictamen de la Sustentación de tesis
- D. Copia de Acta de Aprobación de originalidad de Tesis (la misma que se encuentra en la parte final de la tesis anillada) y portafolio del turnitin.

Beatriz Amanda Manrique La Rosa

Firma del solicitante

24 %



**La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino - La Victoria, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Bach. Beatriz Amanda Manrique La Rosa

**ASESORA:**

Dra. Flor de María Sánchez Aguiere

**SECCIÓN:**

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | Entregado a Universidad...<br>Trabajo del estudiante | 5 % |
| 2 | Entregado a Pontificia ...<br>Trabajo del estudiante | 4 % |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet         | 3 % |
| 4 | www.scribd.com<br>Fuente de Internet                 | 2 % |
| 5 | www.munizlaw.com<br>Fuente de Internet               | 1 % |
| 6 | tesis.pucp.edu.pe<br>Fuente de Internet              | 1 % |
| 7 | es.scribd.com<br>Fuente de Internet                  | 1 % |
| 8 | www.qw.gob.pe<br>Fuente de Internet                  | 1 % |