



**La distribución de kits de cocina y la satisfacción de los
comedores populares beneficiarios del programa
“Compras a MYPERú”, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Alejandro Castillo Muñoz

ASESOR:

Dr. José Rudorico Perales Vidarte

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

Página del jurado

Presidente

Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón

Secretario

Dr. Ulises Córdova García

Vocal

Dr. José Rudorico Perales Vidarte

Dedicatoria

A mi papá Luis, mi mamá Rosey y mi hermana Patricia quienes son los más importantes de mi familia.

A Gissella, quien sin ella no hubiera sido posible la presente tesis.

Agradecimiento

A mis compañeros del Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular, quienes me apoyaron con la información necesaria.

A todos mis amigos que me apoyaron con las encuestas realizadas en diversas zonas del país a fin de obtener la información a analizar.

A mis profesores de la maestría, el Dr. José Perales Vidarte y el Dr. Joaquín Vértiz Osoreo, quienes me brindaron los conocimientos y las indicaciones para realizar la presente investigación.

Declaración de autoría

Yo, Alejandro Castillo Muñoz, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “La distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa “Compras a MYPErú”, 2016”, presentada, en 117 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de julio del 2017

Br. Alejandro Castillo Muñoz

DNI: 44344367

Presentación

Señores miembros del Jurado, se presenta ante ustedes la Tesis titulada: “La distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa “Compras a MYPERÚ”, 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Los resultados obtenidos durante el proceso de investigación representan evidencias donde se han verificado que la distribución de los kits de cocina popular se relaciona de manera positiva y moderada con la satisfacción de los comedores populares beneficiarios.

La presente tesis se divide en:

1. Introducción: Se describen los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación y además se incluyen la definición del problema, las hipótesis y los objetivos.
2. Marco Metodológico: En esta sección se incluye la operacionalización de variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de investigación. Se indican además la población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y finalmente los métodos de análisis de datos.
3. Resultados: Definido por la descripción de los resultados y la prueba de hipótesis.
4. Discusión: Se comparan los resultados con los obtenidos por las investigaciones que se detallan en los antecedentes de la investigación.
5. Conclusiones: Planteados en función a los resultados obtenidos.
6. Recomendaciones: En función de los resultados obtenidos y dirigido a los sectores pertinentes.
7. Referencias bibliográficas: Contiene todas las citas realizadas en la tesis.

Finalmente, se adjuntan los anexos respectivos, esperando cumplir con los requisitos de aprobación establecidos por la universidad.

Br. Alejandro Castillo Muñoz

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación teórica, técnica o humanística	19
1.3. Justificación	32
1.4. Problema	33
1.5. Hipótesis de la investigación	36
1.6. Objetivos de la investigación	36
II. Marco metodológico	37
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	41
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Diseño de investigación	41
2.6. Población, muestra y muestro	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8. Métodos de análisis de datos	58

III. Resultados	60
3.1. Resultados descriptivos	61
3.2. Prueba Inferencial	67
IV. Discusión	72
V. Conclusiones	75
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias	79
VIII. Anexos	85
Anexo 1. Matriz de consistencia	86
Anexo 2. Instrumento de la variable distribución del kit de cocina	88
Anexo 3. Instrumento de la variable satisfacción del comedor popular	90
Anexo 4. Base de datos de la variable distribución del kit de cocina	91
Anexo 5. Base de datos de la variable satisfacción del comedor popular	94
Anexo 6. Carta de presentación	98
Anexo 7. Carta de aceptación	99
Anexo 8. Certificados de validez de instrumento	100
Anexo 9. Artículo científico	109

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la distribución del kit de cocina	39
Tabla 2	Baremación de la distribución del kit de cocina	39
Tabla 3	Operacionalización de la satisfacción del comedor popular	40
Tabla 4	Baremación de la satisfacción del comedor popular	40
Tabla 5	Baremación de la expectativa	40
Tabla 6	Baremación del rendimiento percibido	40
Tabla 7	Comedores populares por departamento	42
Tabla 8	Comedores populares por región geográfica	43
Tabla 9	Muestro probabilístico estratificado	45
Tabla 10	Ficha técnica del cuestionario para medir la distribución del kit de cocina	47
Tabla 11	Ficha técnica del cuestionario para medir la satisfacción del comedor popular	48
Tabla 12	Validez de contenido por juicio de expertos para el instrumento de medición de la distribución del kit de cocina	49
Tabla 13	Análisis binomial de pertinencia de la distribución del kit de cocina	50
Tabla 14	Análisis binomial de relevancia de la distribución del kit de cocina	51
Tabla 15	Análisis binomial de claridad de la distribución del kit de cocina	52
Tabla 16	Validez de contenido por juicio de expertos para el instrumento de medición de la satisfacción del comedor popular	53
Tabla 17	Análisis binomial de pertinencia de la satisfacción del comedor popular	53
Tabla 18	Análisis binomial de relevancia de la satisfacción del comedor popular	54
Tabla 19	Análisis binomial de claridad de la satisfacción del comedor popular	55

Tabla 20	Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento	57
Tabla 21	Valores a obtener en una correlación	59
Tabla 22	Frecuencias de la distribución del kit de cocina	61
Tabla 23	Frecuencias del kit de cocina	62
Tabla 24	Frecuencias de la entrega del kit de cocina	63
Tabla 25	Frecuencias de la satisfacción del comedor popular	64
Tabla 26	Frecuencias de la expectativa	65
Tabla 27	Frecuencias del rendimiento percibido	66
Tabla 28	Correlación entre la distribución del kit de cocina y satisfacción del comedor popular	68
Tabla 29	Correlación entre el kit de cocina y la satisfacción del comedor popular	69
Tabla 30	Correlación entre la entrega del kit de cocina y la satisfacción del comedor popular	71

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Actividades logísticas en la empresa comercial	21
Figura 2	Dimensiones de la calidad de servicio	23
Figura 3	Modelo conceptual de la calidad de servicio	25
Figura 4	Logo del NED Kits de Cocina Popular	27
Figura 5	Fórmula para determinar el nivel de satisfacción	30
Figura 6	Distribución del kit de cocina	61
Figura 7	Kit de Cocina	62
Figura 8	Entrega del Kit de Cocina	63
Figura 9	Satisfacción del comedor popular	64
Figura 10	Expectativa	65
Figura 11	Rendimiento percibido	66

Resumen

El presente trabajo de tesis “La distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa “Compras a MYPErú”, 2016”, tuvo como objetivo conocer la relación entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares. El enfoque de la investigación fue de carácter cuantitativo, además de tipo básica. El diseño aplicado fue no experimental, transversal y correlacional.

La población en estudio estuvo conformada por 13,413 comedores populares beneficiados por el programa “Compras a MYPErú” mediante la distribución realizada por el Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular; de estos comedores se aplicó el muestreo estratificado proporcional obteniendo una muestra de 374 comedores populares, agrupadas por los estratos: Lima Metropolitana y Callao, Resto Costa, Sierra y Selva. Se utilizó la encuesta, como técnica de recolección de datos, y el cuestionario como instrumento. Con un nivel de confiabilidad de 0.772 y 0.659 para el primer y segundo instrumento respectivamente.

Entre los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables en estudio, se determinó que existe una relación positiva y alta de 0.833, con un nivel de significancia de 0.05.

Palabras clave: Distribución, satisfacción, comedor popular, programa social, kit de cocina, nacional, Compras a MYPErú, FONCODES, MIDIS.

Abstract

The present thesis work "The distribution of stoves and the satisfaction of the dining rooms benefited for the program "Compras a MYPERÚ", 2016", it had as objective to know the relation between the stove kits' distribution and the satisfaction of the dining rooms. The focus of the research was quantitative, in addition to the basic type. The applied design was non-experimental, transversal, and correlational.

The study population consisted of 13,413 dining rooms benefited by the program "Compras a MYPERÚ" through the distribution carried out by the Executing Nucleus of Distribution of Popular Stove Kits, of these dining rooms, the proportional stratified sampling was applied obtaining a sample of 374 dining rooms, grouped by the strata: Metropolitan Lima and Callao, rest coast, mountain range and jungle. The survey was used as a data collection technique and the questionnaire was used as an instrument. With a reliability level of 0.772 and 0.659 for the first and second instrument respectively.

Among the results obtained by the statistical test of Spearman's Rho applied to the variables under study, it was determined that there exists a relation positive and moderated of 0.833, since the calculated level of significance is 0.05.

Key words: Distribution, satisfaction, dining room, social program, stove kit, national, Compras a MYPERÚ, FONCODES, MIDIS.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Vitales (2015), en su trabajo de tesis "*Relationship between product quality and customer satisfaction*", presentado para obtener el grado de doctor Filosofía, Administración Aplicada y Ciencias de la Decisión en Walden University, Estados Unidos. Tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre la calidad de un producto y la satisfacción del cliente, enmarcado bajo el contexto de la venta de automóviles como producto en estudio utilizando una población de 77 usuarios. Utilizó un diseño cuantitativo transversal, no experimental y correlacional, analizando las relaciones entre las variables mediante regresiones lineales simples, rechazando su hipótesis nula y sugiriendo la existencia de una relación entre la calidad de producto y la satisfacción del cliente. La investigación sirvió de precedente dando a conocer cómo la calidad o situación de un producto se relaciona con la satisfacción.

Zelege (2012), en su trabajo de tesis "*Impact of service quality on customer satisfaction at the public owned National Alcohol and Liquor Factory*", presentado para obtener el título de maestría en liderazgo empresarial de la Universidad de Sudáfrica, buscó analizar si el servicio recibido se encontraba directamente relacionado con la satisfacción de los clientes de la Fábrica Nacional de Alcohol y Licores NALF, en la ciudad de Addis Adaba, en el país de Etiopía. La investigación fue de carácter cuantitativa, además de tomar una muestra de 300 clientes de un total de 4,200. La investigación se basó en el modelo Servqual obteniendo cinco dimensiones: tangibilidad, empatía, responsabilidad, confianza y Seguridad. Aplicó como prueba estadística el coeficiente de correlación de Pearson, obteniendo en una correlación alta en las dimensiones seguridad, confianza y tangibilidad; y en las dimensiones responsabilidad y empatía una correlación baja, sin embargo en todas las dimensiones se obtuvo un p valor menor al nivel de significancia 0.05. Con lo que concluye que la calidad de servicio, así como las dimensiones utilizadas, influye de manera positiva en la satisfacción de los clientes. La investigación aportó brindando información teórica y resultados relacionados a la satisfacción de clientes con respecto a servicios recibidos sirviendo de antecedente a la presente.

Álvarez (2012), en su trabajo de tesis para obtener el título de Magíster en Sistemas de la Calidad titulado "*Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*", presentado en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, realizó un estudio de la política adoptada a mediados del 2012 con respecto la venta de alimentos, teniendo como objetivo determinar la percepción de la población acerca del servicio ofrecido. Concluyendo a nivel general, que en el caso de estudio la percepción de los clientes (ciudadanos) son más bajas que las expectativas de los mismos, indicando que existen oportunidades de mejoras para lograr lo que llama una satisfacción total. Este trabajo de tesis, sirve como precedente en estudios de satisfacción y calidad de servicio siendo de apoyo teórico a la investigación.

Amanfi (2012) en su trabajo de tesis titulado "*Service quality and customer satisfaction in public sector organizations: a case study of the commission on human rights and administrative justice*" para obtener el grado de Maestro de Mancomunidad Ejecutiva en la Administración de Negocios en el Kwame Nkrumah University of Science and Technology de la ciudad de Kumasi, Ghana, tuvo como finalidad explorar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Comisión de Derechos Humanos y Administración de Justicia, afirmando que los estudios de calidad de servicio se suele aplicar al sector privado en lugar del público. El estudio adoptó una aproximación descriptiva y utilizando una modificación del instrumento SERVQUAL a un total de 130 encuestados, concluyó que existen una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, sin embargo, no todas las dimensiones planteadas se encontraban significativamente relacionadas, específicamente las dimensiones responsabilidad y confianza, recomendando mejorar en estos atributos con la finalidad de reducir las brechas de la calidad de servicio. Esta investigación sirve de precedente sobre cómo se comporta la variable calidad de servicio con la satisfacción del cliente en el ambiente público.

Kemokai (2012) en su trabajo de tesis titulado "*The Relationship between supply chain failures and customer satisfaction among milk processing firms in Kenya*" para obtener el grado de Maestro de Administración de Empresas en la Universidad de Nairobi en Kenia, tuvo como objetivo determinar las causas de las fallas de la cadena de suministro en las empresas de procesamiento de leche en Kenia y

determinar el efecto de las fallas de la cadena de suministro en la satisfacción del cliente. La investigación fue de carácter descriptivo tuvo una población objetivo de 34 empresas. El estudio utilizó tres variables independientes: lealtad del cliente, compra repetida y uso de sustitutos; y como variable dependiente la satisfacción del cliente. Entre las conclusiones se tuvo que las fallas en la cadena de suministro afectaron la satisfacción del cliente ocurriendo un cambio de la lealtad del mismo. La investigación sirve de referencia sobre el estudio de cadenas de suministro con la variable satisfacción del cliente.

Antecedentes nacionales

Redhead (2015), en su tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”*, presentada para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el objetivo de obtener el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, tuvo por objetivo encontrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la entidad bajo estudio. Concluyó en que existe una correlación directa y significativa para con todas las dimensiones propuestas, además de catalogarlas como regular. Sirvió de precedente para la presente investigación dado que toca los temas de calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Solís, Ruíz y Álvarez (2015), presentaron su trabajo de tesis *“Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar “Qali Warma”, distrito de Acomayo – Cusco 2014”*, en la Universidad del Pacífico con la finalidad de obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública. La investigación tuvo un diseño transeccional y correlacional, estudiando el periodo 2014, y tuvo como objetivo evaluar la relación entre el proceso de abastecimiento y el logro de los objetivos del programa Qali Warma. Entre los resultados de la investigación relacionados con la presente, destacaron la percepción de los encuestados con relación al nivel de atención, indicando como bueno a un 73% de los encuestados, un 16% como muy malo y 11% como malo. Finalmente concluyeron en que la percepción de los encuestados en función al impacto del proceso de abastecimiento con los niveles de atención fue positivo, además indicaron que en el caso de estudio los procesos de abastecimientos se vieron afectados por los problemas presentados en la distribución

y almacenamiento de los productos. En general, este trabajo aportó a la presente, brindando información con la base teórica y dio un precedente sobre la percepción de un programa social con respecto a sus beneficiarios.

Ramos (2015), presentó su tesis titulada *“Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Pícsi, 2015”* para obtener el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud en la Universidad San Martín de Porres, con el objetivo determinar los factores relacionados al nivel de satisfacción y la calidad de atención en la entidad en estudio. Para la recolección de datos realizó una encuesta a un total de 96 usuarios, utilizando el instrumento Servqual modificado. Finalmente, el autor concluyó que una buena calidad de servicio determina una satisfacción en el cliente. La investigación sirvió de antecedente a la presente, dando a conocer la relación que existe en estas variables en contextos diferentes como lo es los servicios de salud.

Ormeño y Santillán (2014), trabajo de tesis *“Gestión de calidad EFQM y el Programa Social de Vaso de Leche del Comedor Popular Santo Domingo - Cercado de Lima, 2014”* presentado en la Universidad Privada César Vallejo de la ciudad de Lima con el fin de obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública. Los autores sugirieron que deben hacerse reformas en la administración de los programas Vaso de Leche, un programa que es similar al de los comedores populares. Acota finalmente que, este tipo de programas deben estar orientados a una duración delimitada, con la finalidad de no convertirse en "eternas beneficencias". Investigación relacionada con el estudio de programas sociales, y que apoyan en la investigación con la metodología utilizada.

Luján (2011), en su tesis titulada *“Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño”*, para obtener el grado académico de Magíster en Investigación y Docencia Universitaria en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para determinar, los niveles de satisfacción en relación con la calidad de servicio. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional. Como instrumento de medición se utilizó una adaptación del instrumento SERVQUAL. Tuvo las siguientes variables: nivel de satisfacción,

expectativas y percepción; las mismas que fueron dimensionadas sobre el criterio del instrumento SERVQUAL: aspecto tangible, fiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía. La población estuvo conformada por 442 personas con una muestra de 138 personas. Aplicó la prueba estadística de Chi cuadrado, concluyendo que existe una relación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción según las expectativas y percepciones, además de indicar que en el caso de estudio el nivel de satisfacción que se presenta es bajo. La investigación sirve de precedente, como investigación que describe la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

1.2. Fundamentación teórica, técnica o humanística

1.2.1. Distribución del kit de cocina

La administración de la cadena de suministro

Al definir la variable distribución del kit de cocina, se tuvo que tener en cuenta el marco teórico que lo abarca, por lo que se revisó la información relacionada con la cadena de suministros. Ballou (2004), definió a la cadena de suministro como el proceso que comprende todas las actividades relacionadas con el flujo y transformación de bienes, desde la extracción de materia prima hasta que el producto llega al usuario final, así mismo de los flujos de información que existan. (p. 5)

Kotler y Keller (2012), definieron a la cadena de suministro como un canal de marketing mayor, el cual abarca desde la materia prima hasta el producto terminado destinado a los usuarios finales. (p. 11)

Chopra (2008), indicó que la cadena de suministro, además de estar conformado por el fabricante y el proveedor, incluye a los transportistas, a los almacenistas, a los vendedores e incluso a los clientes. (p. 3)

Por otra parte, este término se suele confundir con la logística. Bowersox, Closs y Cooper (2007), definieron a la logística como el trabajo que se requiere para mover el inventario por toda la cadena de suministro, por lo que es un subconjunto de una cadena de suministro y por ende ocurre dentro de ésta. (p. 4)

La logística

Mora (2012), afirmó que el término logística tuvo sus orígenes del ámbito militar, relacionado con la adquisición y suministro referido al cumplimiento de misiones militares. (p. 2)

Con el pasar de los años, la logística fue cambiando su orientación a un ámbito empresarial. Tal como lo indicó Ballou (2004), citando al Consejo de Dirección Logística, la logística es la parte de la cadena de suministros que planifica, ejecuta y controla el flujo y almacenamiento de bienes y servicios, desde el origen hasta el consumidor, con la finalidad de satisfacer al cliente. (p. 5)

Por su parte, López (2010) definió a la logística como una función de la empresa que se encarga de satisfacer las necesidades de los clientes, proveyendo el producto en un momento, lugar y cantidad de acuerdo a una demanda y realizado al coste mínimo. (p. 2)

Mora (2012), reforzó la definición de logística como la gerencia de la cadena de abastecimiento (o suministro) desde la materia prima hasta el lugar donde el producto o servicio sea consumido o utilizado; también indica que además de la distribución física (almacenamiento y transporte), la logística debe abordar conceptos como la localización, los niveles de inventario, los sistemas de indicadores de gestión y los sistemas de información, lo que constituye el término logística integral. (p. 8)

Para Bowersox, Closs y Cooper (2007), la logística se responsabiliza del diseño y administración de sistemas que permitan controlar el posicionamiento geográfico de los bienes además de minimizar los costos de trabajo e inventario a lo que llama valor logístico. (pp. 22-23)

Anaya (2011) indicó además que la logística no es solamente una palabra de moda sino una filosofía específica en la manera de gestionar una empresa. (p. 20)

Entre las actividades que comprende la función logística, López (2010) elaboró, teniendo en cuenta a las empresas comerciales, el siguiente esquema:

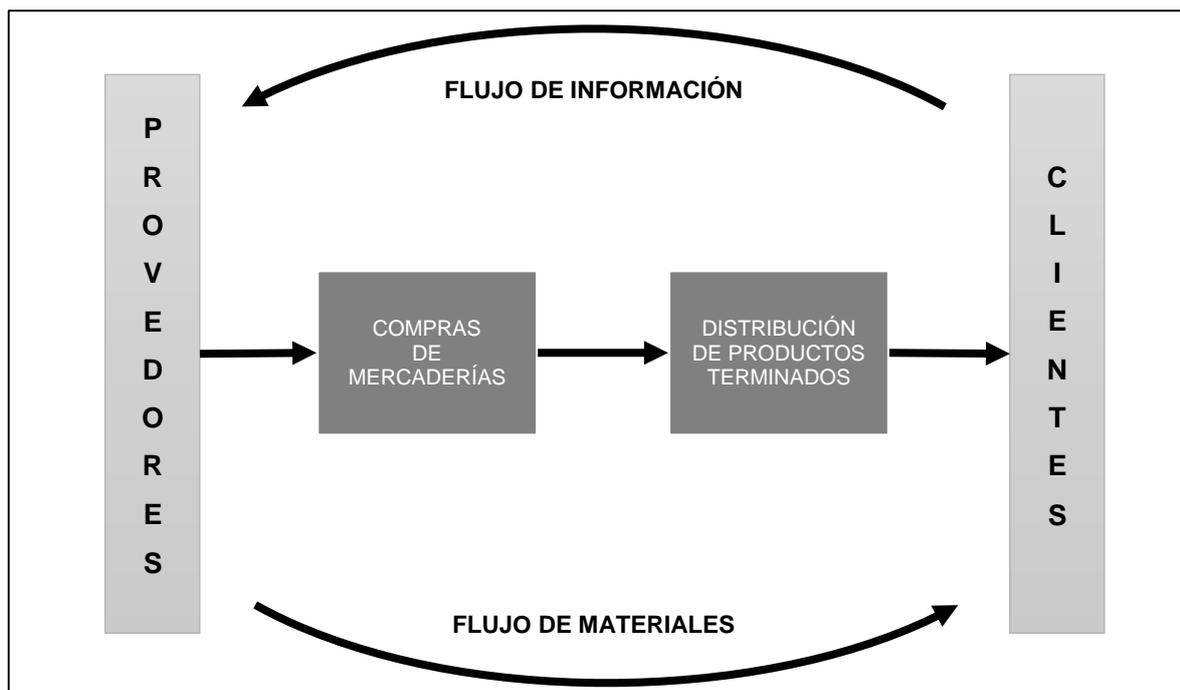


Figura 1. Actividades logísticas en la empresa comercial

Tomado de López (2010, p. 6)

En la figura 1, se puede apreciar 2 actividades: la compra de mercaderías o aprovisionamiento y la distribución. A su vez, el autor identificó dos tipos de flujos: el flujo de materiales (compuesto por el transporte y el almacenaje) y el flujo de información (conformada por la demanda de los productos). (p.6)

Por lo tanto, resumiendo las definiciones de los diversos autores, se concluyó que la logística es una parte de la cadena de suministro que abarca los procesos de almacenaje y distribución de productos, apuntando a un valor logístico, expresado en un buen servicio y minimización de costos, con unas miras a la satisfacción del consumidor final.

El proceso de distribución

La Real Academia Española (2015) definió la palabra distribuir como “dividir algo entre varias personas, designando lo que a cada una corresponde, según voluntad, conveniencia, regla o derecho”. Chopra (2008), definió a la distribución como los pasos que se siguen para desplazar y almacenar un producto, desde que viene del proveedor hasta que se entrega al cliente dentro de la cadena de suministro, es decir,

se da cuando las materias primas y componentes se mueven de proveedores a fabricantes y cuando los productos terminados se mueven desde el fabricante hasta el consumidor. (p. 75)

Otra definición sobre la distribución la dieron de la Fuente et al. (2008): “es el subsistema empresarial de gestión que se preocupa de la accesibilidad del producto para cubrir la demanda provocada. La distribución se define como la transmisión de productos y servicios desde el productor hasta el usuario” (p. 151).

Coyle, Langley, Novack y Gibson (2013), afirmaron que la distribución es un componente dinámico dentro de la cadena de suministro, debido a los desafíos constantes que involucra la disponibilidad de mano de obra, la variación de la demanda y los requerimientos de los clientes. (p. 445)

Finalmente, al conjunto de actividades que una organización lleva a cabo para que un producto llegue a su consumidor final se le llama canal de distribución. (Paz, 2008)

La calidad de servicio

El proceso de distribución, visto desde el consumidor final, es un servicio, y la percepción que pueda tener del mismo se medirá según su calidad, por lo que se habla de una calidad del servicio.

Para comenzar, Grönroos (1994) definió servicio como la actividad o grupo de actividades intangibles que se generan entre la interacción del cliente y los empleados proporcionando soluciones a los problemas del cliente. (p. 27) Kotler y Keller (2012), citando a la American Society for Quality definieron a la calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o latentes” (p. 131).

Por otra lado, entendemos que la calidad de servicio está encuentra estrechamente relacionada con el punto de vista del consumidor, tal como lo definieron Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993): “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 21).

Dimensiones de la calidad de servicio

La calidad de servicio ha sido abordada por diversos autores, cada uno con un punto de vista diferente, a continuación se describieron algunos de los enfoques existentes:

Garvin (1984) destacó ocho dimensiones las cuales son: desempeño, características, confiabilidad, apego, durabilidad, aspectos del servicio, estética y calidad percibida.

Por otro lado, Lehtinen y Lehtinen (1982) establecieron tres dimensiones para la calidad de servicio: calidad física, referente al equipamiento o instalaciones, calidad corporativa, referente a la imagen de la institución, y una calidad interactiva, relacionada con las interacciones entre el empleado y el cliente. Estas dimensiones parten de su teoría de la servucción como el proceso de creación de un servicio.

Eiglier y Langeard (1989) dimensionaron la calidad de servicio en tres: la calidad del servicio prestado en función al cumplimiento de las expectativas del cliente, la calidad de los elementos que intervienen en el proceso, y la calidad del proceso de prestación del servicio. (p. 24)

Grönroos (1994) identificó dos dimensiones que definen la calidad de servicio: “una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso” (p. 37).

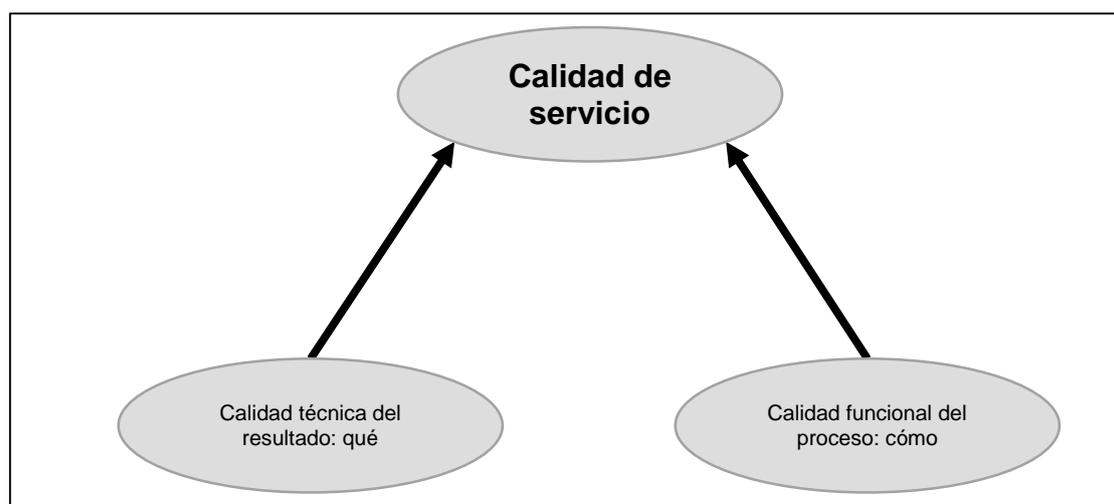


Figura 2. Dimensiones de la calidad de servicio

Adaptado de Grönroos (1994, p. 37)

Grönroos (1994) definió a la dimensión técnica como:

Es aquello que se le da al cliente cuando el proceso productivo y las interacciones comprador-vendedor han concluido. Frecuentemente, pero no siempre, los clientes pueden medir esta dimensión con bastante objetividad por su carácter de solución técnica con respecto a un problema. (p. 38)

Por otro lado, según Grönroos (1994) la dimensión funcional viene a ser “la forma en que recibe el servicio y el modo en que experimenta el proceso simultáneo de producción y consumo” (p. 38).

En otro enfoque, Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993), indicaron diez dimensiones para la calidad de servicio: elementos tangibles (como instalaciones, equipos y personal), fiabilidad (para poder ejecutar el servicio), capacidad de respuesta (es la disposición de ayuda), profesionalidad (relacionada a la destreza de ejecutar el servicio), cortesía (conformada por la atención, amabilidad y respeto del personal hacia el cliente), credibilidad (equivale a la honestidad en el servicio), seguridad (viene a ser la ausencia de riesgos), accesibilidad (facilidad de contacto), comunicación (se cuenta con clientes informados), y comprensión del cliente (esfuerzo de la empresa por conocer las necesidades del cliente). (pp. 24-25)

Luego, como indicaron Camisón, Cruz y González (2006) estudios posteriores de los mismos autores lograron reducir las dimensiones a cinco: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, y la empatía (atención individualizada a cada cliente). (p. 901)

Modelo de deficiencias de la calidad de servicio

Camisón, Cruz y González (2006) hicieron mención a Zeithaml, Parasuraman, y Berry quienes desarrollaron un modelo conceptual sobre cómo se dan las deficiencias de la calidad de servicio las cuales son: la deficiencia 1, como la diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos; la deficiencia 2, como la diferencia entre las percepciones de los directivos y las normas de calidad; la deficiencia 3, la diferencia entre las especificaciones de calidad y la prestación del servicio; la deficiencia 4, como la diferencia entre la prestación del servicio y la

comunicación externa; y finalmente la deficiencia 5, como la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido por el cliente. (p. 903)

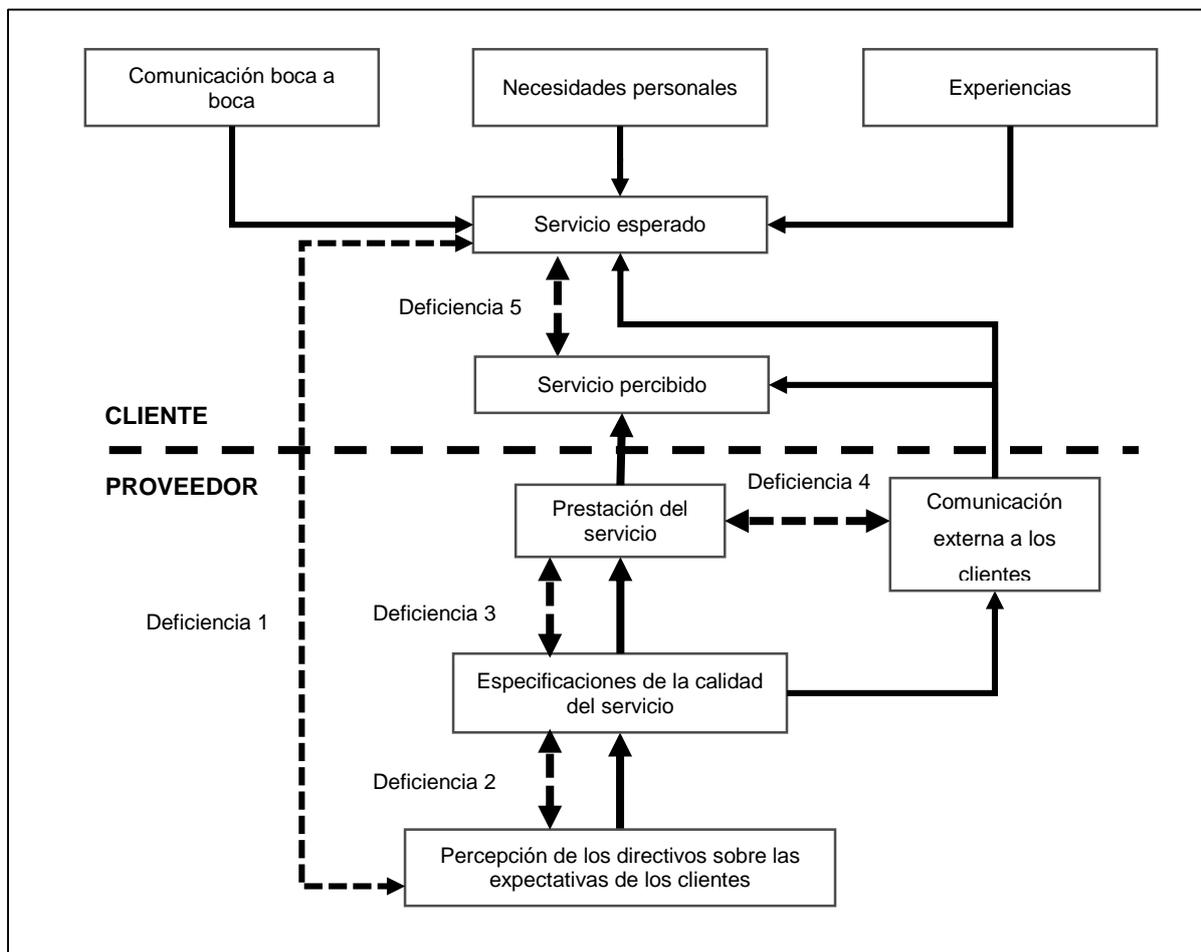


Figura 3. Modelo conceptual de la calidad de servicio

Tomado de Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993, p. 52)

Las cuatro primeras se identifican dentro de la organización, mientras que la quinta es el resultado de las otras cuatro. Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) indicaron que la clave para minimizar la quinta deficiencia es minimizar las cuatro primeras y mantenerlas lo más bajo que se pueda.

El programa “Compras a MYPERú”

Compras a MYPERú es un programa social que es ejecutado por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES), y tiene como objetivo:

“promover el desarrollo de la actividad productiva de la industria de la manufactura, a fin de propiciar la generación de empleo, el desarrollo económico y social de los sectores más pobres del país, en el marco de política de reducción de la pobreza” (Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, 2016, p. 2)

Fue creado mediante Decreto de Urgencia N° 058-2011 el 26 de octubre de 2011, en el cual se dictan medidas para promover el dinamismo de la economía nacional, autorizando al FONCODES la gestión mediante la modalidad de núcleo ejecutor. A su vez, mediante la Ley N° 30056, se amplió la vigencia del Decreto de Urgencia N° 058 hasta el 31 de diciembre de 2016.

Este programa se divide a grandes rasgos en su mayoría de modalidades en dos núcleos ejecutores: los núcleos ejecutores de compra (adquisiciones provenientes de las MYPE) y los núcleos ejecutores de distribución (encargado de la distribución de los bienes adquiridos). (Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, 2015, p. 52)

Tal como indicó el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, 2015), en el programa Compras a MYPERú participan: el ministerio demandante, quien formula el requerimiento de adquisición, PRODUCE elabora, en conjunto con el Ministerio demandante, el expediente técnico donde se definen los detalles del requerimiento y finalmente el MIDIS, a través de FONCODES, y mediante la modalidad de Núcleo Ejecutor, ejecuta el proceso.

La distribución de kits de cocina popular

La gestión para la distribución de los kits de cocina popular hacia los comedores populares, fue efectuada por el Núcleo Ejecutor de Distribución llamado también NED Kits Cocina Popular, el cual fue constituido mediante el Convenio N°01-2015-FONCODES. (Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, 2015, p. 6)



Figura 4. Logo del NED Kits de Cocina Popular

Tomado de Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (2016)

Según el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (2015), la distribución se realizó teniendo en cuenta la demanda de los bienes, la cantidad de beneficiarios, la ubicación geográfica y el plan de distribución, buscando eficiencia en tiempos y costos, tener en cuenta la seguridad en el transporte y correcto manipuleo de los kits de cocina popular, llevar una correcta gestión de inventarios y dar facilidades al proceso de supervisión por parte del FONCODES. (p. 12)

Según el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (2015), los procedimientos para la distribución fueron: la comunicación, a través de los medios que tenga disponible, de la distribución a los comedores populares; preparar la documentación, expediente de entrega y recepción y la guía de remisión, para la suscripción de los comedores. (p. 14)

Dimensiones de la distribución del kit de cocina popular

Aplicando los conceptos previamente descritos, bajo el contexto de la investigación, la distribución del kit de cocina popular, siendo medida como un servicio, fue

dimensionada bajo el criterio de Grönroos (1994), por lo que se conformó por dos dimensiones: la dimensión técnica, conformada por el kit de cocina; y la dimensión funcional, representada por la entrega del kit de cocina.

El kit de cocina popular

Los bienes entregados a los comedores populares fueron, según el Ministerio de la Producción (2014): cocinas de tres hornillas a GLP, ollas de aluminio N°50, sartenes tipo perol de aluminio N°50, cucharones de aluminio N°15, espumaderas de aluminio N°15, coladores de plástico, cucharas de palo grande, bowls para ensalada de metal, tablas de picar de plástico, mandiles y gorritos. (pág. 6)

Para determinar la percepción que tiene el comedor popular sobre el kit de cocina popular recibido, se identificaron los siguientes indicadores:

- Estado de la cocina. Indica si la cocina se encontraba en buen estado cuando fue recepcionado.
- Estado de los utensilios de cocina. Indica si se recibieron todos los utensilios de cocina que señala la documentación.
- Estado del expediente de entrega. Indica la situación de la documentación que sustenta la entrega de los bienes al comedor popular.

La entrega del kit de cocina popular

Para determinar la percepción que tuvo el comedor popular con respecto a la entrega del kit de cocina popular se revisaron los siguientes indicadores:

- Capacitación. Durante la entrega de los kits de cocina, los responsables de la entrega deben realizar una capacitación sobre el uso de la cocina.
- Prueba de la cocina. Durante la entrega de los kits de cocina, los responsables de la entrega deben realizar una prueba de la cocina entregada si es posible.
- Atención en la entrega. Indica cómo fue la atención dada por el personal responsable de la entrega, además de las condiciones de la misma.

1.2.2. Satisfacción de los comedores populares

La satisfacción

Camisón, Cruz y González (2006) afirmaron que los conceptos de calidad de servicio y la satisfacción del cliente son términos que en la práctica son utilizados por igual y a su vez aunque muchos autores consideren que están estrechamente relacionados, no coinciden en cuestión a sus definiciones o la relación de causalidad que pueda existir. (p. 940)

En el contexto de la venta de productos y servicios, el grado de satisfacción fue definido por Sotomayor (2013) como la lo consecuente de la comparación que hace el cliente entre el nivel de “beneficios que ha recibido después de consumir o utilizar un producto y el nivel de beneficios esperados antes de la compra”. Si el cliente piensa que ha colmado sus expectativas, el resultado se le conoce como satisfacción, en el caso contrario una insatisfacción. (p. 52)

Howard y Sheth (1969) indicaron que la satisfacción viene dada por el grado de congruencia entre las consecuencias actuales de la compra contra las expectativas, donde tendremos una satisfacción cuando estas son mayores o iguales, y una insatisfacción cuando lo obtenido sea menor a lo esperado. Por lo tanto, afecta a la próxima decisión de compra. (p. 475)

Reforzando el concepto, Bowersox, Closs y Cooper (2007) indicaron que la satisfacción se define como la “confirmación de la expectativa” (p. 54). Es decir que si se cumplen o si se superan las expectativas, el cliente estará satisfecho, caso contrario, estará insatisfecho. (p. 54)

Kotler y Keller (2012), indicaron que la satisfacción:

Refleja el juicio que una persona se hace del rendimiento percibido por un producto en relación con las expectativas. Si el rendimiento es menor que las expectativas, el cliente se siente decepcionado. Si es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si las supera, el cliente estará encantado. (p. 11)

$$\text{Satisfacción} = \text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas}$$

Figura 5. Fórmula para determinar el nivel de satisfacción

Adaptado de Kotler y Keller (2012, p. 11)

Dimensiones de la satisfacción

Aplicando el enfoque de Kotler y Keller (2012) se identificaron dos dimensiones: las expectativas y el rendimiento percibido.

Adicionalmente Guardesño (2013), definió la expectativa como las “esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo” (p. 77). Estas expectativas se crean por cuatro motivos: promesas de la misma institución sobre los beneficios que brinda el producto o servicio, experiencia por compras anteriores, opiniones de terceros y promesas que ofrecen otros competidores. (p. 77)

Guardesño (2013) además, definió al rendimiento percibido como el valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir el bien o servicio. Este rendimiento se caracteriza por depender del punto de vista del cliente, por lo que a su vez depende de la percepción, el ánimo y el impacto de otras opiniones que pudiera influir en el cliente. (pp. 76-77)

Diferencias entre la satisfacción del cliente y la satisfacción del ciudadano

Rodriguez, et al. (2011) aportaron con una percepción muy importante sobre la aplicación de los constructos referidos a la satisfacción del cliente en el entorno público, dado que, en el caso del sector privado un cliente insatisfecho tiene la posibilidad de buscar otro proveedor, a diferencia del ciudadano. Otra diferencia es que los estudios de satisfacción de los clientes tienen por objetivo medir de manera indirecta la fidelidad a una marca, en cambio los programas públicos, al ser proveedores únicos, esta característica desaparece o se ve reflejada solo como opinión pública del gobierno actual. (pp. 29-30)

Rodriguez, Cogco y Pérez (2014) indicaron que la satisfacción del beneficiario:

Expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza a través de la confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el servicio y beneficio que recibe como una acción del gobierno a través del programa social, que tienen como objetivo la reducción de la pobreza y que se reconocen como un derecho constitucional. (p. 38)

Los comedores populares

Burgos y Carrasco (2004), citando a Córdova y Gorriti (1989) y a Boggio y col (1990) definieron al comedor popular como “una organización de mujeres, amas de casa y vecinas de un barrio que se agrupan para preparar en forma colectiva raciones alimentarias para los miembros de su familia, de otras familias y usuarios individuales” (p. 19). Flores (2005) definió a los comedores populares como organizaciones, conformadas por madres de familia, que brindan un servicio alimentario de carácter balanceado y a bajo costo y que tiene como principales beneficiarios a los niños, madres gestantes, lactantes y ancianos. (p. 21)

Reforzando el concepto Martínez (2005) agregó que los comedores populares operan focalizados según un mapa de pobreza del FONCODES y los censos del Ministerio de Educación. (p. 78)

La satisfacción del comedor popular

Contextualizando la definición de la satisfacción del beneficiario, el cual estuvo conformado por la junta directiva del comedor popular que recibió un kit de cocina, consiste en la apreciación que tuvo sobre la recepción del kit de cocina.

Dimensiones de la satisfacción del comedor popular

El enfoque elegido para determinar las dimensiones de la satisfacción de los comedores populares fue los de Kotler y Keller (2012) por lo que se definió como la diferencia entre: las expectativas o beneficios esperados (en el ámbito de implementos de cocina) antes de iniciado el programa y el rendimiento percibido o los beneficios percibidos al recibir los kits de cocina.

Expectativa

Vienen a ser los beneficios que el comedor esperó recibir del programa. Se define bajo los siguientes indicadores:

- Mejoras esperadas en implementación. Son las mejoras con relación a la implementación de bienes en el local del comedor popular.
- Mejoras esperadas en capacitación. Son las mejoras con relación a capacitaciones sobre mejoras prácticas.

Rendimiento percibido

Vienen a ser los beneficios a corto plazo que el comedor percibe luego de la entrega de los kits de cocina. Se define bajo los siguientes indicadores:

- Mejoras recibidas en implementación. Son las mejoras recibidas con relación a la implementación de bienes en el local del comedor popular.
- Mejoras recibidas en capacitación. Son las mejoras recibidas con relación a capacitaciones sobre mejoras prácticas.

1.3. Justificación

Justificación teórica

La presente investigación se realizó con la finalidad determinar si la distribución de los kits de cocina se relaciona con la satisfacción percibida por los comedores populares, lo que permite conocer el impacto a corto plazo que pueda tener la distribución de los kits de cocina entregados por el programa “Compras a MYPERÚ”, esperando que sirva de base a futuras investigaciones de impacto sobre el programa.

Justificación práctica

Esta investigación permitió conocer el verdadero alcance del programa y si efectivamente resulta beneficioso para los comedores populares con la finalidad de proponer recomendaciones en las falencias que se logren encontrar. Los resultados

obtenidos servirá para incrementar los conocimientos relacionados al impacto del programa “Compras a MYPERú” en su totalidad.

Justificación metodológica

Para lograr con el objetivo de determinar la relación de la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares, se elaboraron dos instrumentos de medición. Estos instrumentos cumplieron con las pruebas de validez, con una opinión de aplicable por tres expertos y de confiabilidad alta para el instrumento de la primera variable y una confiabilidad muy alta para el instrumento de la segunda variable.

1.4. Problema

El Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA) (2014) dio a conocer que:

Las compras públicas representan una actividad estratégica para el Estado, la cual conjuga elementos ambientales, tecnológicos, sociales y comerciales, impulsando la incorporación de sectores sociales vulnerables como herramienta de desarrollo nacional. (p. 55)

También destacó que:

En la región existen una serie de programas nacionales de fomento a la producción nacional que podrían tener impacto en las compras públicas. El caso del Programa de Promoción del Mercado Interno (Colombia); el Programa Compras a MYPERú (Perú) y el Compre Trabajo Argentino (Argentina). Este tipo de políticas han sido aplicadas desde hace mucho tiempo por los países desarrollados, como es el caso de los Estados Unidos a través el programa “Buy American”, creado en 1933 y aún vigente. (Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe SELA, 2014, p. 10)

En el Perú, el Programa Social "Compras a MYPERú", acorde con las políticas de estado 10 y 14 del Acuerdo Nacional "Reducción de la pobreza" y "Acceso al empleo pleno, digno y productivo", busca promover la producción nacional contratando medianas y pequeñas empresas, con la finalidad de producir bienes que

serán distribuidos a la población en pobreza y pobreza extrema. Para cumplir con estos objetivos, el programa se vale de la creación de Núcleos Ejecutores, los cuales son entes autónomos y de existencia temporal, que se encargarán de disponer de los recursos asignados.

Uno de estos sectores beneficiados por el programa son los comedores populares, los cuales se encargan de brindar asistencia alimentaria a la población en pobreza y pobreza extrema.

Estos fueron beneficiados con Kits de Cocina Popular, conformados por una Cocina de tres hornillas a GLP, tres Ollas de Aluminio, una Sartén tipo perol de aluminio, tres cucharones de aluminio, tres espumaderas de aluminio, un colador de plástico, tres cucharas de palo grande, tres bowl de metal para ensalada, tres tablas de picar de plástico, quince mandiles y quince gorritos.

Estos bienes, producidos por pequeñas y micro empresas a nivel nacional, fueron adquiridos por el Núcleo Ejecutor de Compras de Kits de Cocina Popular y posteriormente entregados en una primera instancia al Núcleo Ejecutor de Distribución Descentralizado de Kits de Cocina Popular (Distribución de Kits de Cocina a Lima Metropolitana) y al Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular (Distribución de Kits de Cocina a nivel nacional, Lima provincias y Callao).

El Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular, en adelante NED Kits de Cocina Popular, trabaja en conjunto con el Programa de Complementación Alimentaria (PCA) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES), el primero se encarga de determinar la demanda de beneficiarios, mientras que el segundo se encarga del seguimiento y supervisión.

La población de beneficiarios atendidos por el NED Kits de Cocina Popular ascendió a un total de 13,413 comedores populares a nivel nacional, Lima provincias y Callao. El traslado de los bienes y la suscripción de los documentos estuvieron bajo responsabilidad de las empresas de transportes contratadas por el NED Kits de Cocina Popular.

Si bien es cierto que la entrega de los kits por parte del estado es beneficioso para los comedores populares, no se conoce a ciencia cierta la magnitud del mismo, por lo que la presente investigación tiene como propósito analizar el efecto a corto plazo que tiene la distribución de los kits de cocina popular a nivel nacional en el grado del beneficio de los beneficiarios y cómo este se relaciona con la localización geográfica del comedor, dado que los bienes entregados son los mismos a nivel nacional.

Este grado de beneficio puede estar reflejado en el estado y uso del kit de cocina entregado, el estado del expediente de recepción y la apreciación personal del programa por parte de las juntas directivas del comedor popular.

Por lo expuesto anteriormente, es importante analizar el verdadero alcance de la distribución, ya que ayudará a tomar consideraciones para nuevas distribuciones y servirá de precedente para futuros análisis de impacto a largo plazo de los programas de compras públicas y distribución de bienes.

Problema general

¿Cómo se relaciona la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERÚ"?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo se relaciona el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERÚ"?

Problema específico 2

¿Cómo se relaciona la entrega del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERÚ"?

1.5. Hipótesis de la investigación

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la entrega del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la entrega de los kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1: Distribución del kit de cocina

Definición conceptual

La distribución del kit de cocina viene definida como “la transmisión de productos y servicios desde el productor hasta el usuario” (de la Fuente, et al., 2008, p. 151) conformada por “una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso” (Grönroos, 1994, p. 37).

Definición operacional

La distribución del kit de cocina fue medida cualitativamente como: muy mala, mala, regular, buena y muy buena distribución, y a su vez se encuentra dimensionada por el kit de cocina entregado y el servicio de la entrega, los cuales son medidos con los mismos niveles. Los ítems de ambas dimensiones se encuentran definidos con valores dicotómicos sí y no.

Variable 2: Satisfacción del comedor popular

Definición conceptual

La satisfacción del comedor popular viene a ser, según Kotler y Keller (2012), el juicio que hace el beneficiario del rendimiento percibido por un producto en relación con las expectativas. (p. 11)

Definición operacional

La satisfacción del comedor popular fue medida cualitativamente como: insatisfecho, satisfecho y complacido; además fue dimensionada por: la expectativa y el rendimiento percibido. La expectativa fue medida como: baja, moderada y elevada; y el rendimiento percibido como: malo, regular, bueno, excelente. Los ítems de ambas dimensiones se encuentran definidos con valores dicotómicos sí y no. Para determinar el nivel de satisfacción, se calculó la diferencia de los valores de ambas dimensiones.

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Distribución del kit de cocina

Tabla 1

Operacionalización de la distribución del kit de cocina

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Kit de cocina	Estado de la cocina	1 – 5	Ordinal	(24 - 30) Muy buena
	Estado de los utensilios de cocina	6 – 9	(0) No	(18 - 23) Buena
	Estado del expediente de entrega	10 – 15	(1) Si	(12 - 17) Regular
Entrega del kit de cocina	Capacitación	16 – 18		(6 - 11) Mala
	Prueba de la cocina	19 – 22		(0 - 5) Muy mala
	Atención en la entrega	23 – 30		

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

Tabla 2

Baremación de la distribución del kit de cocina

Niveles	V1: Distribución del kit de cocina	D1: Kit de cocina	D2: Entrega del kit de cocina
Muy buena	24 - 30	12 - 15	12 - 15
Buena	18 - 23	9 - 11	9 - 11
Regular	12 - 17	6 - 8	6 - 8
Mala	6 - 11	3 - 5	3 - 5
Muy mala	0 - 5	0 - 2	0 - 2

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

Variable 2: Satisfacción del comedor popular

Tabla 3

Operacionalización de la satisfacción del comedor popular

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Expectativa	Mejoras esperadas en implementación	1 – 8	Ordinal	(4 a 10) Complacido
	Mejoras esperadas en capacitación	9 – 10	(0) No	(-3 a 3) Satisfecho
Rendimiento percibido	Mejoras recibidas en implementación	11 – 18	(1) Si	(-10 a -4)
	Mejoras recibidas en capacitación	19 – 20		Insatisfecho

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

Tabla 4

Baremación de la satisfacción del comedor popular

Niveles	V2: Satisfacción del comedor popular
Complacido	4 a 10
Satisfecho	-3 a 3
Insatisfecho	-10 a -4

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

Tabla 5

Baremación de la expectativa

Niveles	V2: Expectativa
Elevada	8 - 10
Moderada	4 - 7
Baja	0 - 3

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

Tabla 6

Baremación del rendimiento percibido

Niveles	V2: Rendimiento percibido
Excelente	9 - 10
Bueno	6 - 8
Regular	3 - 5
Malo	0 - 2

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

2.3. Metodología

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, definido según Hernández, Fernández y Baptista (2014) como aquel que usa la recolección de datos con la finalidad de probar una hipótesis bajo la medición numérica y el análisis estadístico. (p. 4)

Teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo, la metodología a utilizar fue la hipotética – deductiva ya que la investigación se fundamenta en la demostración empírica de la hipótesis. Según Cegarra (2004) esta metodología se basa en formular hipótesis sobre las soluciones probables al problema y en comprobar con los datos obtenidos si están acorde a las mismas. (p. 82)

2.4. Tipo de estudio

La investigación fue de tipo básica, ya que tuvo como finalidad aportar un conocimiento que sirva de base para estudios de impacto posteriores. Como definió Moreno (1987): "tiene como propósito la aportación de elementos teóricos al conocimiento científico sin la intención de su corroboración directa en un campo concreto de aplicación" (p. 37).

2.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación a utilizar fue no experimental, de corte transversal y correlacional. La investigación no experimental fue definida por Gómez (2006) como: "la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos" (p. 102).

La investigación fue transversal, debido a que como indicaron Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación tiene como propósito el describir variables y poder analizar su interrelación en un tiempo determinado. (p. 154)

Asimismo, la investigación fue de carácter correlacional, debido a que como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014) "describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinados" (p. 158).

2.6. Población, muestra y muestro

Población

La investigación utilizó la información de los comedores populares atendidos por el Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular a nivel nacional durante el año 2016, ascendiendo a un total de 13,413 comedores, bajo el siguiente detalle:

Tabla 7

Comedores populares por departamento

Departamento	Cantidad de comedores populares
Amazonas	245
Ancash	719
Apurímac	822
Arequipa	394
Ayacucho	725
Cajamarca	952
Callao	352
Cusco	546
Huancavelica	666
Huánuco	197
Huánuco	38
Ica	220
Junín	238
La libertad	680
Lambayeque	470
Lima	3,367
Loreto	216
Madre de dios	31
Moquegua	107
Pasco	194
Piura	981
Puno	465
San martin	148
Tacna	197
Tumbes	305
Ucayali	138
Total general	13,413

Nota: Obtenido de la información proporcionada por el NED Kits de Cocina Popular (2016)

Esta población, para temas de la presente investigación, fue segmentada por regiones geográficas tal como lo definieron Pérez y Gardey (2015):

Una región geográfica forma parte del conjunto de las regiones naturales: se trata de zonas territoriales que se delimitan a partir de determinadas características de la naturaleza. La geografía física es lo que permite el reconocimiento de una región geográfica. Esto quiere decir que una región geográfica está determinada por rasgos como la vegetación, la hidrografía y el relieve.

Adicionalmente, el INEI (2013) identificó 4 regiones para sus estudios, los cuales a su vez se ajustan a los criterios utilizados en la atención de los comedores populares durante la distribución de Kits de Cocina Popular, estas regiones son: Lima Metropolitana, la cual comprende la Provincia de Lima y la Provincia Constitucional del Callao (incluyendo las áreas rural y urbana); la segunda región denominada Resto Costa, conformada por las áreas que no están comprendidas en Lima Metropolitana y Callao, además de recorrer desde el Océano Pacífico hasta elevarse a los 2000 metros de altitud; la tercera región es la Sierra y finalmente la región Selva.

Bajo el criterio expuesto, la población se encontró segmentada de la siguiente manera:

Tabla 8

Comedores populares por región geográfica

Región geográfica	Cantidad
Lima Metropolitana y Callao	3,207
Resto Costa	2,750
Sierra	6,170
Selva	1,286
Total	13,413

Nota: Adaptado de la información proporcionada por el NED Kits de Cocina Popular (2016)

Muestra

Para calcular la muestra de estudio se utilizó la fórmula para muestras de poblaciones finitas, obteniendo el resultado de 374 comedores populares, a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de datos. El resultado se obtuvo mediante el siguiente procedimiento:

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

Donde:

N: es el total de la población = 13,413

Z: dado a que el nivel de confianza es del 95% = 1.96

p: es la variabilidad positiva (se asumirá el 50%) = 0.5

q: es la variabilidad negativa (1-p) = 0.5

d: es la precisión o error (5%) = 0.05

Aplicando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{13,413 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (13,413 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{12881.8452}{34.4904}$$

$$n = 373.4907452508524$$

$$n \cong 374$$

Muestreo

El muestreo utilizado en la investigación fue el muestreo estratificado, el cual fue definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como el muestreo “en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento”. (p. 181)

Los segmentos utilizados fueron los indicados anteriormente: Lima y Callao, Resto Costa, Sierra y Selva. Para calcular los segmentos de la muestra, primero se calculó un coeficiente de afinación como se detalla a continuación:

$$f = \frac{n}{N}$$

Donde:

n: es el muestra = 374

N: es la población = 13,413

Aplicando la fórmula tenemos:

$$f = \frac{374}{13,413}$$

$$f = 0.027883397$$

Ya obtenido el coeficiente de afinación se pudo multiplicar por cada segmento con la finalidad de obtener los segmentos de muestra:

Tabla 9

Muestro probabilístico estratificado

Región geográfica	Cantidad	Proporción	Muestra
Lima Metropolitana y Callao	3,207	89.422	89
Resto Costa	2,750	76.679	77
Sierra	6,170	172.041	172
Selva	1,286	35.858	36
Total	13,413	374	374

Nota: Adaptado de la información proporcionada por el NED Kits de Cocina Popular (2016)

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Palella y Martins (2012) definieron la técnica de recolección de datos como “las maneras de obtener la información, con la finalidad de analizarla posteriormente” (p. 109).

La técnica a utilizar (teniendo en cuenta que el enfoque de la investigación fue cuantitativa) fue la encuesta, la cual fue definida por Morán y Álvaro (2010) como “la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador” (p. 47).

Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos es definido por Palella y Martins (2012) como “cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 125).

El instrumento a emplear fue el cuestionario, el cual fue definido por Bernal (2010) como “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p. 250).

Instrumento de medición para la variable 1: Distribución del kit de cocina

Se utilizó como instrumento de medición un cuestionario de preguntas cerradas de respuesta dicotómica (sí o no). Tuvo por finalidad medir la calidad del servicio de la distribución de los kits de cocina a los comedores populares. La formulación de las preguntas está en relación con los indicadores y a la vez con las dimensiones de la variable.

Tabla 10

Ficha técnica del cuestionario para medir la distribución del kit de cocina

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la percepción de los encuestados sobre la distribución de kits de cocina del programa "Compras a MYPErú" en el año 2016.
Tiempo:	30 min.
Lugar:	Local del comedor popular
Administración:	Individual
Niveles:	5. Muy Buena 4. Buena 3. Regular 2. Mala 1. Muy mala
Dimensiones:	Cantidad de dimensiones: 2 Dimensión 1: 15 ítems Dimensión 2: 15 ítems Total = 30 ítems
Escalas:	1. Si 0. No
Descripción:	Rango = valor máximo - valor mínimo = 30 - 0 = 30 Constante = rango entre número de niveles = 30 / 5 = 6
Baremación:	Nivel muy buena = 24 - 30 Nivel buena = 18 - 23 Nivel regular = 12 - 17 Nivel mala = 6 - 11 Nivel muy mala = 0 - 5

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

Instrumento de medición para la variable 2: Satisfacción del comedor popular

Para la segunda variable se utilizó como instrumento de medición un cuestionario de preguntas cerradas de respuesta dicotómica (sí o no). Este instrumento tuvo por finalidad medir la satisfacción de los comedores populares beneficiarios. La formulación de las preguntas está en relación con los indicadores y a la vez con las dimensiones de la variable.

Tabla 11

Ficha técnica del cuestionario para medir la satisfacción del comedor popular

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar la satisfacción de los comedores populares del programa "Compras a MYPERú" en el año 2016.
Tiempo:	20 min.
Lugar:	Local del comedor popular
Administración:	Individual
Niveles:	3. Complacido 2. Satisfecho 1. Insatisfecho
Dimensiones:	Cantidad de dimensiones: 2 Dimensión 1: 10 ítems Dimensión 2: 10 ítems Total = 20 ítems
Escalas:	1. Sí 0. No
Descripción:	Satisfacción = rendimiento esperado – expectativas Valor mínimo = -10 Valor máximo = 10
Baremación:	Nivel complacido = 4 a 10 Nivel satisfecho = -3 a 3 Nivel insatisfecho = -10 a -4

Nota: Adaptado de la fundamentación teórica (2016)

Validez del instrumento

Para la validez del instrumento, se aplicó la validez de contenido utilizando la técnica de juicio de experto, que según Palella y Martins (2012):

Consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o instrucción de instrumentos un ejemplar del (los) instrumento (s) (...). Los expertos revisan el contenido, la redacción y la pertinencia de cada reactivo, y hacen recomendaciones para que el investigador efectúe las debidas correcciones, en los casos que lo consideren necesario. (p. 161)

Por ello se entregó los documentos pertinentes, incluyendo los certificados de validez de contenido de los dos instrumentos, a tres profesionales expertos con grados de magíster o doctorado.

Validez del instrumento de la variable 1: Distribución del kit de cocina

Tabla 12

Validez de contenido por juicio de expertos para el instrumento de medición de la distribución del kit de cocina

Experto	Nombre y Apellidos	Grado	Especialidad	Opinión
1	José Rudorico Perales Vidarte	Dr.	Matemático Físico - Metodólogo	Aplicable
2	Jacinto Joaquín Vértiz Osos	Dr.	Metodólogo	Aplicable
3	Ricardo Iván Vértiz Osos	Mg.	Docente – Investigador Social	Aplicable

Nota: Adaptado de los certificados de validez de contenido (2016)

La validez se conformó por: validez de pertinencia, validez de relevancia y validez de claridad.

La validez de pertinencia obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 13

Análisis binomial de pertinencia de la distribución del kit de cocina

Prueba binomial						
	Categoría		N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Experto1	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto2	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto3	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		

Nota: Adaptado de los certificados de validez de contenido (2016)

A continuación se calcula el p valor:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n s}{n}$$

Donde:

n: es el número de expertos = 3

s: es la significación exacta

Aplicando la fórmula tenemos:

$$P = \frac{0.000 + 0.000 + 0.000}{3} = 0.000$$

Luego se compara con el nivel de significancia (0.05)

$$0.000 < 0.05$$

Finalmente, la prueba binomial de la certificación de contenido “pertinencia” indica que el instrumento de medición es válido en su contenido, porque p promedio es 0.000 menor que el nivel de significancia.

La validez de relevancia obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 14

Análisis binomial de relevancia de la distribución del kit de cocina

Prueba binomial						
	Categoría		N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Experto1	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto2	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto3	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		

Nota: Adaptado de los certificados de validez de contenido (2016)

A continuación se calcula el p valor:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n s}{n}$$

Donde:

n: es el número de expertos = 3

s: es la significación exacta

Aplicando la fórmula tenemos:

$$P = \frac{0.000 + 0.000 + 0.000}{3} = 0.000$$

Luego se compara con el nivel de significancia (0.05)

$$0.000 < 0.05$$

Finalmente, la prueba binomial de la certificación de contenido “relevancia” indica que el instrumento de medición es válido en su contenido, porque p promedio es 0.000 menor que el nivel de significancia.

La validez de claridad obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 15

Análisis binomial de claridad de la distribución del kit de cocina

Prueba binomial						
	Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)	
Experto1	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto2	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto3	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		

Nota: Adaptado de los certificados de validez de contenido (2016)

A continuación se calcula el p valor:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n s}{n}$$

Donde:

n: es el número de expertos = 3

s: es la significación exacta

Aplicando la fórmula tenemos:

$$P = \frac{0.000 + 0.000 + 0.000}{3} = 0.000$$

Luego se compara con el nivel de significancia (0.05)

$$0.000 < 0.05$$

Finalmente, la prueba binomial de la certificación de contenido “claridad” indica que el instrumento de medición es válido en su contenido, porque p promedio es 0.000 menor que el nivel de significancia.

Validez del instrumento de la variable 2: Satisfacción del comedor popular

Tabla 16

Validez de contenido por juicio de expertos para el instrumento de medición de la satisfacción del comedor popular

Experto	Nombre y Apellidos	Grado	Especialidad	Opinión
1	José Rudorico Perales Vidarte	Dr.	Matemático Físico - Metodólogo	Aplicable
2	Jacinto Joaquín Vértiz Osos	Dr.	Metodólogo	Aplicable
3	Ricardo Iván Vértiz Osos	Mg.	Docente – Investigador Social	Aplicable

Nota: Adaptado de los certificados de validez de contenido (2016)

La validez se conformó por: validez de pertinencia, validez de relevancia y validez de claridad.

La validez de pertinencia obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 17

Análisis binomial de pertinencia de la satisfacción del comedor popular

Prueba binomial						
	Categoría		N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Experto1	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto2	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto3	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		

Nota: Adaptado de los certificados de validez de contenido (2016)

A continuación se calcula el p valor:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n s}{n}$$

Donde:

n: es el número de expertos = 3

s: es la significación exacta

Aplicando la fórmula tenemos:

$$P = \frac{0.000 + 0.000 + 0.000}{3} = 0.000$$

Luego se compara con el nivel de significancia (0.05)

$$0.000 < 0.05$$

Finalmente, la prueba binomial de la certificación de contenido “pertinencia” indica que el instrumento de medición es válido en su contenido, porque p promedio es 0.000 menor que el nivel de significancia.

La validez de relevancia obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 18

Análisis binomial de relevancia de la satisfacción del comedor popular

Prueba binomial						
	Categoría		N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Experto1	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto2	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto3	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		

Nota: Adaptado de los certificados de validez de contenido (2016)

A continuación se calcula el p valor:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n s}{n}$$

Donde:

n: es el número de expertos = 3

s: es la significación exacta

Aplicando la fórmula tenemos:

$$P = \frac{0.000 + 0.000 + 0.000}{3} = 0.000$$

Luego se compara con el nivel de significancia (0.05)

$$0.000 < 0.05$$

Finalmente, la prueba binomial de la certificación de contenido “relevancia” indica que el instrumento de medición es válido en su contenido, porque p promedio es 0.000 menor que el nivel de significancia.

La validez de claridad obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 19

Análisis binomial de claridad de la satisfacción del comedor popular

Prueba binomial						
	Categoría		N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Experto1	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto2	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		
Experto3	Grupo 1	SI	30	1.00	.50	.000
	Grupo 2	NO	0	.000	.000	.000
	Total		30	1.00		

Nota: Adaptado de los certificados de validez de contenido (2016)

A continuación se calcula el p valor:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n s}{n}$$

Donde:

n: es el número de expertos = 3

s: es la significación exacta

Aplicando la fórmula tenemos:

$$P = \frac{0.000 + 0.000 + 0.000}{3} = 0.000$$

Luego se compara con el nivel de significancia (0.05)

$$0.000 < 0.05$$

Finalmente, la prueba binomial de la certificación de contenido “claridad” indica que el instrumento de medición es válido en su contenido, porque p promedio es 0.000 menor que el nivel de significancia.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se refiere a, según Bernal (2010), “la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 247).

Para obtener los datos necesarios para realizar la prueba de confiabilidad se obtuvo aplicaron los instrumentos a una porción relativamente mínima de la muestra de estudio, a esta porción se le conoce como prueba piloto. Palella y Martins añaden “su misión radica en contrastar hasta qué punto funciona el instrumento como se pretendía en un primer momento y verificar si las preguntas provocan la reacción deseada” (p. 164).

La prueba piloto constó de 20 comedores populares, a los que se les aplicó los dos instrumentos elaborados.

Para determinar la confiabilidad de los dos instrumentos, se utilizó el análisis de homogeneidad de los ítems, utilizando el coeficiente KR 20, dado a que las respuestas de ambos instrumentos son dicotómicas (sí - no). Así mismo los criterios para determinar la confiabilidad de los instrumentos son los siguientes:

Tabla 20

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0 – 0.20	Muy baja

Nota: Tomado de Palella y Martins (2012, p. 169)

Confiabilidad del instrumento de la variable 1: Distribución del kit de cocina

Se utilizó las hojas de cálculo de Microsoft Excel para obtener el coeficiente KR 20:

$$KR_{20} = \frac{n}{n-1} \left(\frac{S_t^2 - \sum pq}{S_t^2} \right)$$

Donde:

n: es el número de ítems = 30

S_t^2 : es la varianza total = 9.52

p: número de respuestas correctas

q: número de respuestas incorrectas

$$KR_{20} = \frac{30}{30-1} \left(\frac{9.52 - 2.42}{9.52} \right) = 0.77152$$

De acuerdo con el resultado del análisis, que fue de 0.772 puntos, el cual se obtuvo utilizando hojas de cálculo en Excel, aplicando los procedimientos para calcular el coeficiente KR 20, y según el rango señalado en la tabla anterior de Palella y Martins (2012), se considera que el instrumento de medición es de consistencia interna alta.

Confiabilidad del instrumento de la variable 2: Satisfacción del comedor popular

Se utilizó las hojas de cálculo de Microsoft Excel para obtener el coeficiente KR 20:

$$KR_{20} = \frac{n}{n-1} \left(\frac{S_t^2 - \sum pq}{S_t^2} \right)$$

Donde:

n: es el número de ítems = 20

S_t^2 : es la varianza total = 8.69

p: número de respuestas correctas

q: número de respuestas incorrectas

$$KR_{20} = \frac{20}{20-1} \left(\frac{8.69 - 3.25}{8.69} \right) = 0.65895$$

De acuerdo con el resultado del análisis, que es de 0.659 puntos, el cual se obtuvo utilizando hojas de cálculo en Excel, aplicando los procedimientos para calcular el coeficiente KR 20, y según el rango de valores de la tabla anterior de Palella y Martins (2012), se considera que el instrumento de medición es de consistencia interna alta.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos se elaboró una base de datos para cada variable en Excel, utilizando los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, con la finalidad de realizar el análisis descriptivo e inferencial de los datos con el software estadístico SPSS 23. Posteriormente, se elaboraron tablas de frecuencia con el objetivo de resumir la información de las dos variables en estudio, además de mostrar visualmente los datos mediante figuras estadísticas.

Para realizar la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual según Palella y Martins (2012) es “una medida de correlación cuyo fin es permitir que los sujetos u objetos de la muestra puedan ser ordenados por jerarquías” (p. 179). Los coeficientes varían entre -1.00 (una correlación negativa) a

+1.00 (una correlación positiva), considerando el 0.00 como ausencia de correlación entre las variables. (Bizquerra, 2004, p. 208)

La fórmula para hallar el coeficiente de correlación de Spearman es:

$$r_s = \frac{6 \sum d^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

r_s : coeficiente de correlación de Spearman

d^2 : diferencias existentes entre los rangos de las dos variables al cuadrado

N: número de parejas de datos

Tabla 21

Valores a obtener en una correlación

Coeficiente	Polaridad	Interpretación
De -1 a -0.91	Negativa	Correlación muy alta.
De -0.90 a -0.71	Negativa	Correlación alta.
De -0.70 a -0.41	Negativa	Correlación moderada.
De -0.40 a -0.21	Negativa	Correlación baja.
De -0.20 a 0	Negativa	Correlación prácticamente nula.
De 0 a 0.20	Positiva	Correlación prácticamente nula.
De 0.21 a 0.40	Positiva	Correlación baja.
De 0.41 a 0.70	Positiva	Correlación moderada.
De 0.71 a 0.90	Positiva	Correlación alta.
De 0.91 a 1	Positiva	Correlación muy alta.

Nota: Adaptado de Bisquerra (2004, p. 212)

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Variable 1: Distribución del kit de cocina

Tabla 22

Frecuencias de la distribución del kit de cocina

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	8	2.1
Buena	33	8.8
Muy Buena	333	89.0
Total	374	100.0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2016)

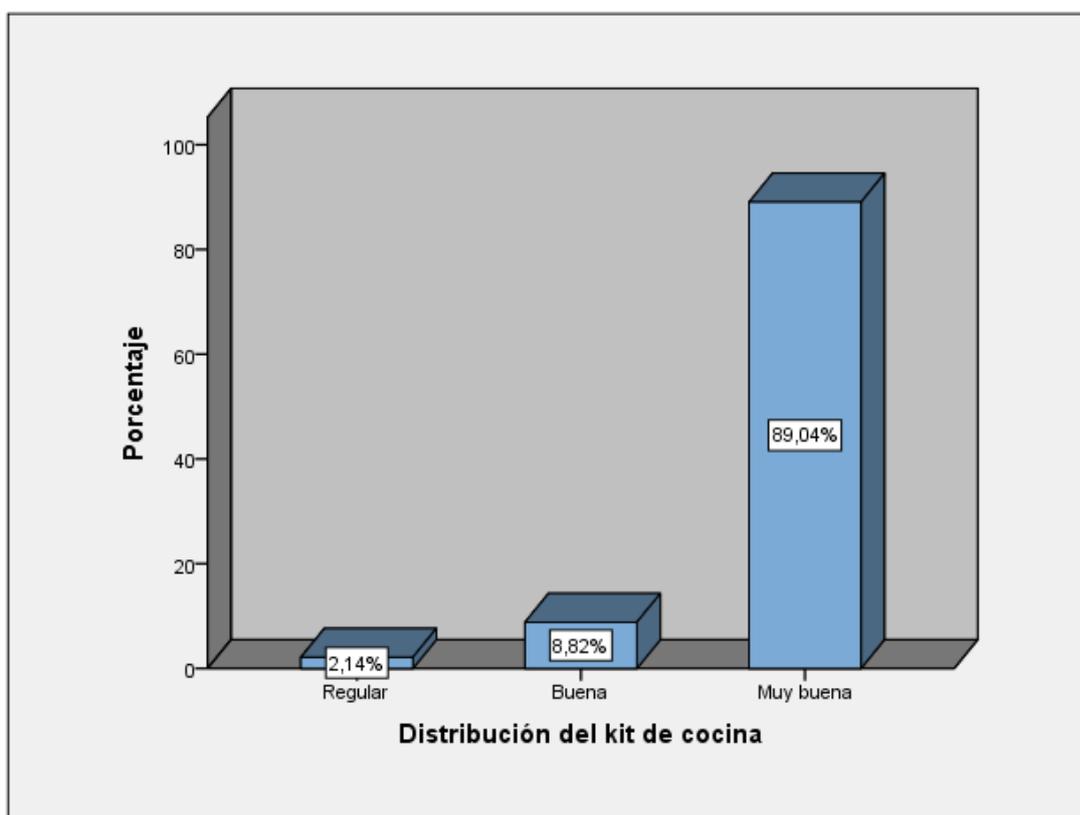


Figura 6. Distribución del kit de cocina

Tomado del SPSS 23 (2016)

En la tabla 22 y la figura 6, se observa que de 374 encuestados, 8 que equivale al 2.14% manifiestan que la distribución de kits de cocina se dio de manera regular. Asimismo, 33 (8.82%) lo califican como buena y 333 (89.04%) lo consideran como muy buena.

Tabla 23

Frecuencias del kit de cocina

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena	7	1.9
Muy buena	367	98.1
Total	374	100.0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2016)

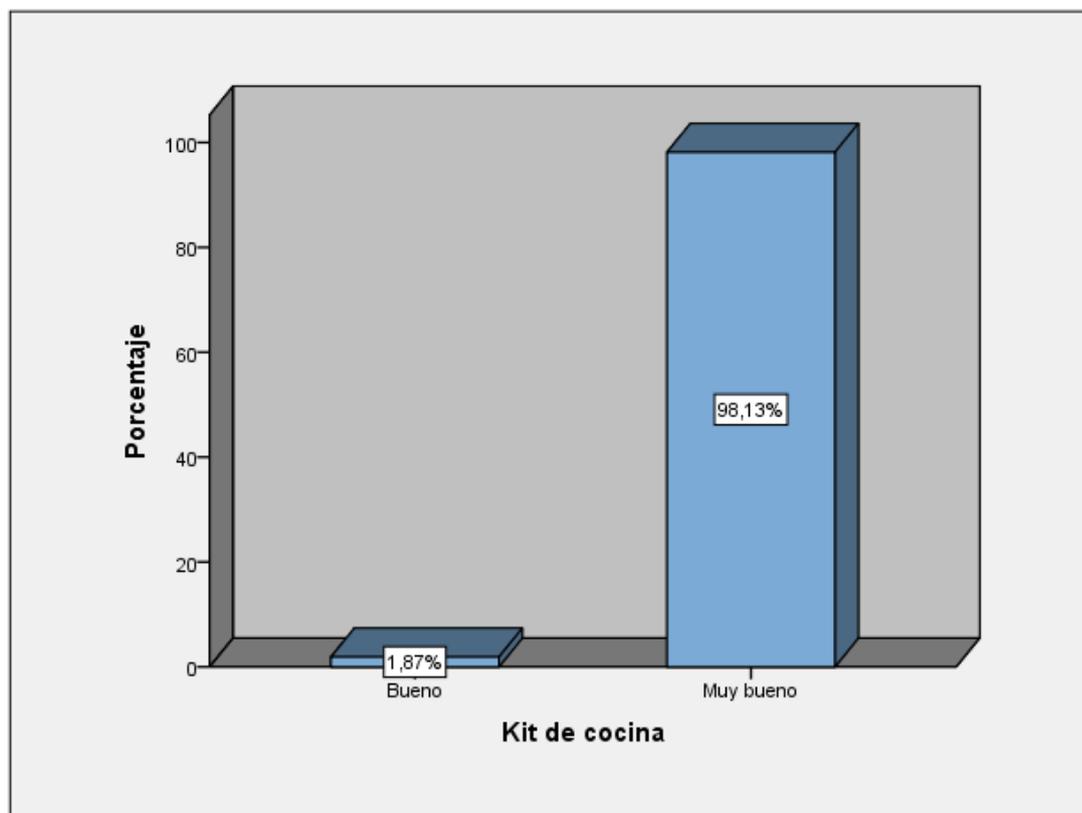


Figura 7. Kit de Cocina

Tomado del SPSS 23 (2016)

En la tabla 23 y la figura 7, se observa que de 374 encuestados, 7 que equivale al 1.87% indican que el kit de cocina recibido es bueno. Asimismo, 367 (98.13%) consideran que el kit de cocina se encontraba en muy buen estado.

Tabla 24

Frecuencias de la entrega del kit de cocina

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	5	1.3
Regular	13	3.5
Buena	43	11.5
Muy buena	313	83.7
Total	374	100,0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2016)

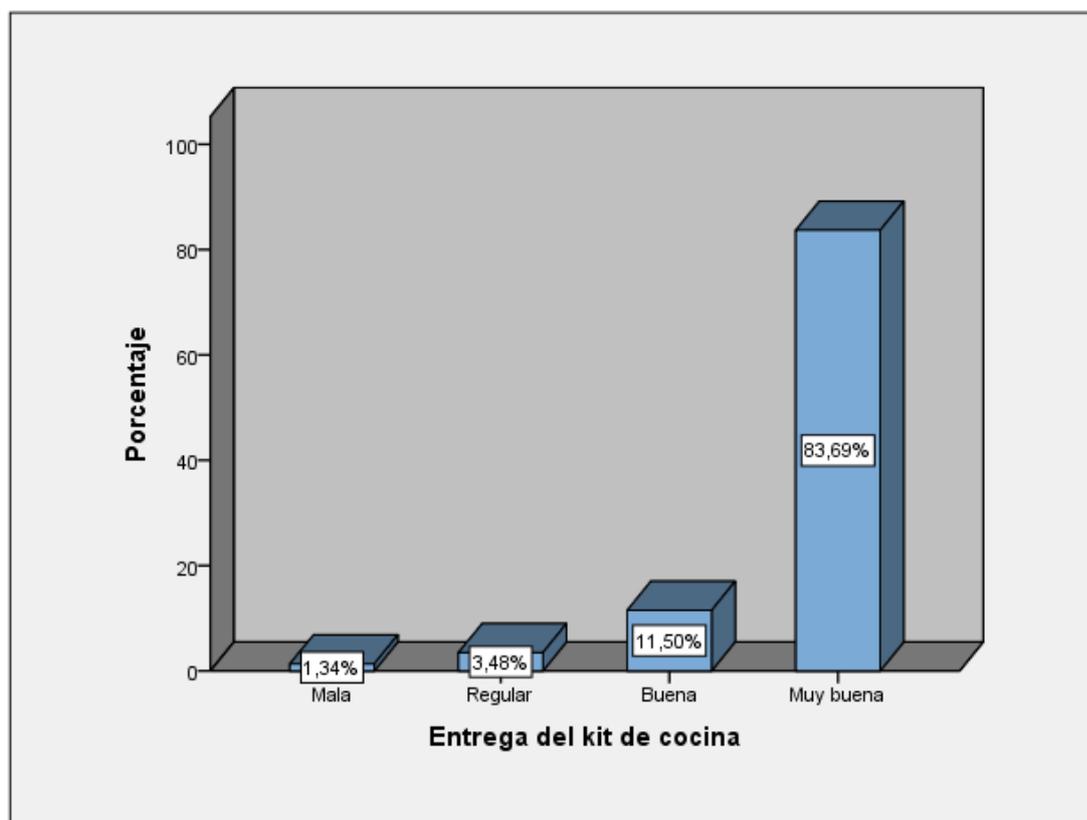


Figura 8. Entrega del Kit de Cocina
Tomado del SPSS 23 (2016)

En la tabla 24 y la figura 8, se observa que de los 374 encuestados, 5 (1.34%) manifiestan que la entrega del kit de cocina fue mala, 13 (3.48%) de los encuestados lo consideran como regular. De la misma manera, 43 (11.50%) indican que la entrega fue buena, y finalmente 313, que equivale al 83.69% de los encuestados, consideran que la entrega del kit de cocina fue muy buena.

Variable 2: Satisfacción del comedor popular

Tabla 25

Frecuencias de la satisfacción del comedor popular

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	9	2.4
Satisfecho	208	55.6
Complacido	157	42.0
Total	374	100.

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2016)

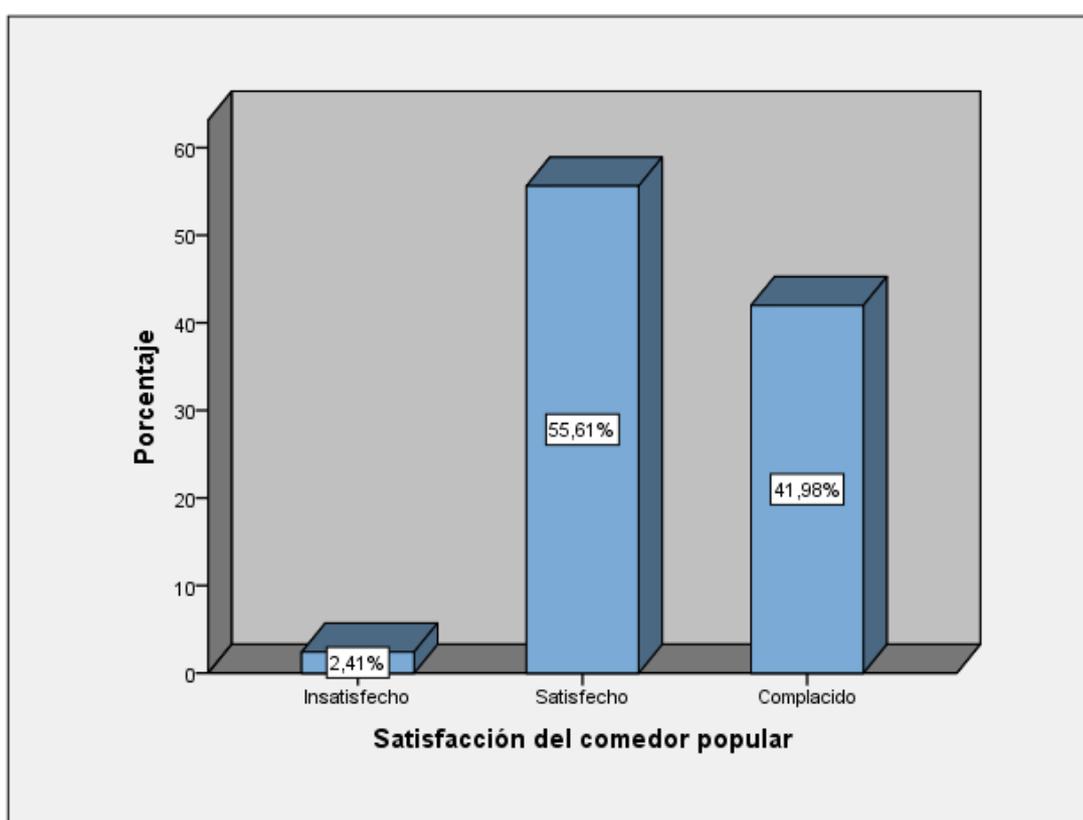


Figura 9. Satisfacción del comedor popular

Tomado del SPSS 23 (2016)

En la tabla 25 y la figura 9, se observa que de 374 encuestados, 9 (2.41%) manifestaron sentirse insatisfechos con la distribución de kits de cocina; 208 (55.61%) expresaron sentirse satisfechos. Por último, 157 (41.98%) encuestados indicaron sentirse complacidos con la distribución de los kits de cocina.

Tabla 26

Frecuencias de la expectativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	30	8.0
Moderada	320	85.6
Elevada	24	6.4
Total	374	100.0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2016)

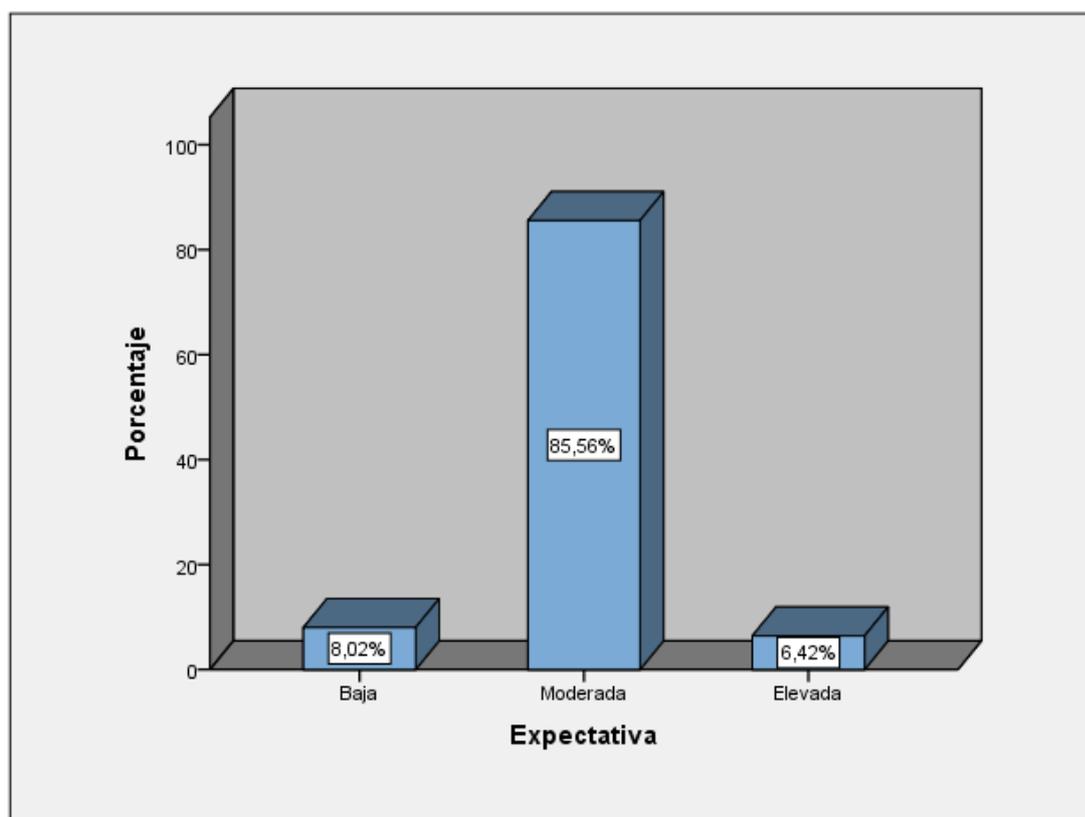


Figura 10. Expectativa

Tomado del SPSS 23 (2016)

En la tabla 26 y la figura 10, se observa que de 374 encuestados, 30 (8.02 %) manifestaron tener bajas expectativas con la distribución de kits de cocina; 320 (85.56%) expresaron tener una expectativa moderada. Por último, 24 (6.4%) encuestados indicaron tener elevadas expectativas con respecto a la distribución de los kits de cocina.

Tabla 27

Frecuencias del rendimiento percibido

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	17	4.5
Bueno	57	15.2
Excelente	300	80.2
Total	374	100.0

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2016)

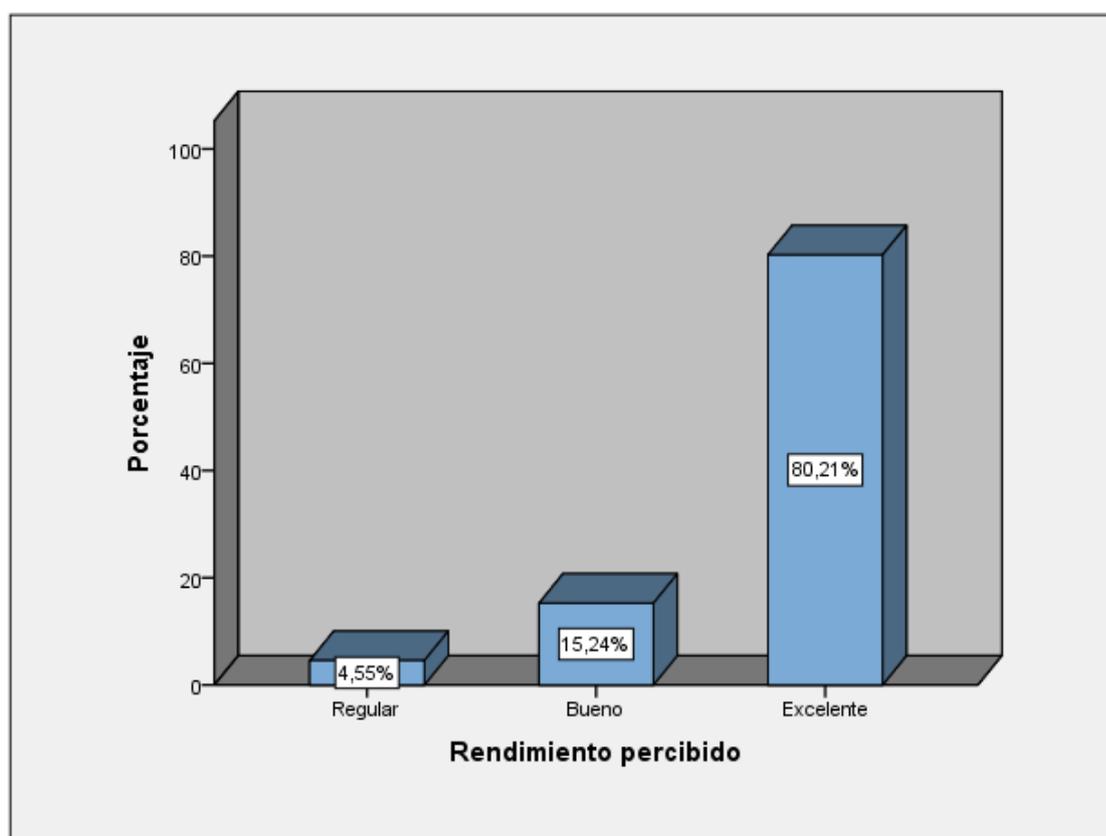


Figura 11. Rendimiento percibido
Tomado del SPSS 23 (2016)

En la tabla 27 y la figura 11, se observa que de 374 encuestados, 17 (4.55 %) percibieron un rendimiento regular de la distribución de kits de cocina; 57 (15.24%) expresaron detectar un rendimiento bueno. Por último, 300 (80.21%) encuestados indicaron percibir un excelente rendimiento de la distribución de los kits de cocina.

3.2. Prueba Inferencial

Contrastación de la hipótesis general

Existe una relación significativa entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Formulación de la hipótesis nula y alternativa

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : No existe una relación significativa entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Hipótesis Alternativa (H_1)

H_1 : Existe una relación significativa entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Nivel de confianza

El nivel de confianza utilizado fue del 95%.

Margen error

El margen de error es al 5% (0.05).

Regla de decisión

$p > \alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula H_0 .

$p < \alpha = 0.05$; se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Prueba de hipótesis

Tabla 28

Correlación entre la distribución del kit de cocina y satisfacción del comedor popular

			Distribución del kit de cocina	Satisfacción del comedor popular
Rho de	Distribución del kit	Coeficiente de correlación	1.000	.833
Spearman	de cocina	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	374	374
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	.833	1.000
	comedor popular	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	374	374

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2016)

Decisión estadística

Según la tabla 26, la prueba de correlación de Spearman que se aplicó a las variables distribución de kits de cocina y satisfacción de los comedores populares, dio como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.833$, por lo que se considera una correlación positiva y alta. El nivel de significancia obtenido fue de 0.000, siendo menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Por lo tanto, se puede afirmar, que existe una relación significativa entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú".

Contrastación de la hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú".

Formulación de la hipótesis nula y alternativa

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : No existe una relación significativa entre el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Hipótesis Alternativa (H_1)

H_1 : Existe una relación significativa entre el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Nivel de confianza

El nivel de confianza utilizado fue del 95%.

Margen error

El margen de error es al 5% (0.05).

Regla de decisión

$p > \alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula H_0 .

$p < \alpha = 0.05$; se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Prueba de hipótesis

Tabla 29

Correlación entre el kit de cocina y la satisfacción del comedor popular

			Satisfacción del comedor popular	Kit de cocina
Rho de Spearman	Satisfacción del comedor popular	Coefficiente de correlación	1.000	.526
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	374	374
	Kit de cocina	Coefficiente de correlación	.526	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	374	374

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2016)

Decisión estadística

Según la tabla 27, la prueba de correlación de Spearman que se aplicó a la dimensión kit de cocina y a la variable satisfacción del comedor popular, dio como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.526$, por lo que se considera una correlación positiva y moderada. El nivel de significancia obtenido fue de 0.000, siendo menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Por lo tanto, se puede afirmar, que existe una relación significativa entre el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Contrastación de la hipótesis específica 2.

Existe una relación significativa entre la entrega del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Formulación de la hipótesis nula y alternativa

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : No existe una relación significativa entre la entrega del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Hipótesis Alternativa (H_1)

H_1 : Existe una relación significativa entre la entrega del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú".

Nivel de confianza

El nivel de confianza utilizado fue del 95%.

Margen error

El margen de error es al 5% (0.05).

Regla de decisión

$p > \alpha = 0.05$; no se rechaza la hipótesis nula H_0 .

$p < \alpha = 0.05$; se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Prueba de hipótesis

Tabla 30

Correlación entre la entrega del kit de cocina y la satisfacción del comedor popular

			Satisfacción del comedor popular	Entrega del kit de cocina
Rho de	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	1.000	.707
Spearman	comedor popular	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	374	374
	Entrega del kit de	Coeficiente de correlación	.707	1.000
	cocina	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	374	374

Nota: Los datos han sido obtenidos del SPSS 23 (2016)

Decisión estadística

Según la tabla 28, la prueba de correlación de Spearman que se aplicó a la dimensión servicio de la entrega del kit de cocina y a la variable grado de satisfacción de los comedores populares, dio como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.707$, por lo que se considera una correlación positiva y moderada. El nivel de significancia obtenido fue de 0.000, siendo menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Por lo tanto, se puede afirmar, que existe una relación significativa entre la entrega del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú".

IV. Discusión

En esta tesis de investigación se buscó determinar la relación que existe entre la distribución de kits de cocina realizado por el Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios, en el marco del programa social "Compras a MYPERÚ" que se dio en el año 2016.

Con respecto a la hipótesis general los resultados obtenidos son de un valor p menor a 0.05, con lo que se puede afirmar que existe una relación entre la distribución de los kits de cocina y el grado de satisfacción de los comedores populares, además de un coeficiente Rho de Spearman de 0.833, evidenciando una correlación positiva y alta. Estos resultados se respaldaron con la investigación de Kemokai (2012) "*The Relationship between supply chain failures and customer satisfaction among milk processing firms in Kenya*", donde el autor concluye en que las fallas en el proceso de la cadena de suministro tienen repercusiones en la satisfacción del cliente y por consiguiente la futura pérdida de lealtad; confirmando, a su vez, la teoría de Coyle, Langley, Novack y Gibson (2013), quienes afirmaron que la distribución es un componente dinámico dentro de la cadena de suministro, que varía en parte por los requerimientos de los clientes. (p. 445)

En relación con la primera hipótesis específica los resultados obtenidos son de un valor p menor a 0.05, con lo que se puede afirmar que existe una relación entre el kit de cocina y el grado de satisfacción de los comedores populares. Este resultado coincide con la investigación realizada por Vitales (2015), en su tesis "*Relationship between product quality and customer satisfaction*", presentado para obtener el grado de doctor Filosofía, Administración Aplicada y Ciencias de la Decisión en Walden University. En dicha investigación, el autor concluyó con la existencia de una relación entre la calidad de producto y la satisfacción del cliente. Asociando con la presente investigación podemos deducir que el estado o la calidad del producto o bien, representado por el kit de cocina entregado, se relaciona con la satisfacción que pueda percibir el cliente o beneficiario. Los resultados se respaldan con la definición de dimensión técnica de Grönroos (1994), la cual integra la calidad del servicio final.

Con relación a la segunda hipótesis específica los resultados obtenidos son de un valor p menor a 0.05, con lo que se puede afirmar que existe una relación entre la entrega de los kits de cocina y el grado de satisfacción de los comedores populares,

además de indicar un coeficiente Rho de Spearman de 0.707, por lo que evidencia una correlación positiva y moderada. Esta relación calidad de servicio y satisfacción se ve reafirmada por Redhead (2015) en su tesis titulada "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*", la cual tuvo por finalidad demostrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la entidad en estudio, y finalmente determinó mediante pruebas de correlación que existe una correlación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la entidad, además indicó que en su caso de estudio la calidad y la satisfacción medida son de grado regular. Esta relación reafirma la postura de Camisón, Cruz y González (2006) en la que indicaron que los conceptos relacionados a la calidad de un servicio, en este caso reflejado por la distribución de los kits de cocina, guarda estrecha relación con la satisfacción del cliente, en este caso los comedores populares.

Cabe destacar que la definición teórica de satisfacción propuesta por Sotomayor (2013) así como la propuesta de Kotler y Keller (2012), en donde se identifica la diferencia entre las expectativas y el rendimiento percibido, se ha ajustado a la presente tesis, sirviendo de base para determinar la relación entre ésta y la distribución realizada por el Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular.

V. Conclusiones

Primera

De acuerdo con las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la distribución del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares, dado que el nivel de significancia obtenido es de $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.833, determinándose una correlación alta y positiva.

Segunda

De acuerdo con las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares, dado que el nivel de significancia obtenido es de $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.526, determinándose una correlación moderada y positiva.

Tercera

De acuerdo con las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la entrega del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares, dado que el nivel de significancia obtenido es de $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.707, determinándose una correlación moderada y positiva.

VI. Recomendaciones

Primera

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social MIDIS, mediante el Programa de Complementación Alimentaria PCA, debe tener en cuenta que los comedores populares de cada zona del país tienen una realidad diferente, por lo que la selección de los bienes (cocinas) a repartir deben ajustarse a las mismas.

Segunda

Se recomienda al Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES, como ente supervisor, tener en cuenta las alternativas tecnológicas que permitan disminuir el margen de error en la suscripción de la documentación, además de asegurar la entrega de los bienes a sus respectivos beneficiarios.

Tercera

Se recomienda al Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular, fortalecer la exigencia en la selección del personal logístico, en especial del encargado de hacer las entregas, dado que, la buena atención forma parte de la calidad del servicio y por ende la influencia en el aumento del grado de satisfacción de los beneficiarios.

VII. Referencias

- Álvarez, G. M. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Amanfi, B. (2012). *Service quality and customer satisfaction in public sector organizations: a case study of the commission on human rights and administrative justice*. Kumasi: Kwame Nkrumah University of Science and Technology.
- Anaya, J. (2011). *Logística Integral. La gestión operativa de la empresa* (Cuarta ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición ed.). Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación.
- Bizquera, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, B. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.
- Burgos, G., & Carrasco, M. (2004). *Características de la alimentación e ingesta de nutrientes de los niños entre 6 a 24 meses de una comunidad urbano marginal de Lima (Caso Nievería)*. Lima: Urban Harvest.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Cegarra Sánchez, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de suministro. Estrategia, planeación y operación* (Tercera ed.). México: Pearson Educación.

- Coyle, J., Langley, J., Novack, R., & Gibson, B. (2013). *Administración de la cadena de suministro. Una perspectiva logística* (Novena ed.). México: Cengage Learning Editores.
- de la Fuente, D., Parreño, J., Fernández, I., Pino, R., Gómez, A., & Puente, J. (2008). *Ingeniería de organización en la empresa: Dirección de Operaciones*. Asturias: Ediciones de la Universidad de Oviedo.
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción. El marketing de los servicios*. Madrid: McGraw-Hill.
- Flores, A. (2005). *El sistema municipal y superación de la pobreza y precariedad urbana en el Perú*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. (2015). *Compras MyPeru*. Obtenido de <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/proyectos/compras-myperu/>
- Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. (2015). *Guía N° 03-2015-FONCODES/UPE. Distribución de kits de cocina popular para el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social por Núcleo Ejecutor de Distribución*. Lima: FONCODES.
- Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. (2015). *Memoria Anual 2015*. Lima: FONCODES.
- Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. (2016). *Plan de supervisión de distribución de kits de cocina popular a nivel nacional*. Lima: FONCODES.
- Garvin, D. (1984). What Does "Product Quality" Really Mean? *Sloan Management Review*, 25-43.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. (C. Clemente, & J. M. Criado Fernández, Trans.) Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Guardeño, M. (2013). *Atención al cliente en el proceso comercial*. ADGD0308. Málaga: IC Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Howard, J., & Sheth, J. (1969). A theory of buyer behavior. *Journal of the American Statistical Association*, 467-487.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (30 de Octubre de 2013). *INEI - PERU: NIVELES Y TENDENCIAS DE LA FECUNDIDAD*. Obtenido de INEI - Variables Contextuales:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib0014/varicont.htm
- Kemokai, A. (2012). *The Relationship between supply chain failures and customer satisfaction among milk processing firms in Kenya*. Nairobi: University of Nairobi.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educación.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. (1982). *Service Quality: A Study of Quality Dimension*. Helsinki, Finland: Trabajo no publicado.
- López, R. (2010). *Logística Comercial* (Segunda ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Luján, J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Martínez, R. (2005). *Hambre y desigualdad en los países andinos. La desnutrición y la vulnerabilidad alimentaria en Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú*. Santiago de Chile: CEPAL.

- Ministerio de la Producción. (2014). *Expediente técnico. Adquisición de kits de cocina popular nacional para el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. Lima: PRODUCE.
- Mora, L. (2012). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Morán, G., & Álvaro, D. (2010). *Métodos de Investigación*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Moreno Bayardo, M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Guadalajara: Progreso.
- Ormeño, J. E., & Santillán, J. (2014). *Gestión de calidad EFQM y el Programa Vaso de Leche del comedor popular Santo Domingo - Cercado de Lima, 2014*. Lima: Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Paz, H. (2008). *Canales de distribución: gestión comercial y logística*. Buenos Aires: Lectorum-Ugerman.
- Pérez, J., & Gardey, A. (30 de 10 de 2015). *Definición de región geográfica - Qué es, significado y concepto*. Recuperado el 19 de 04 de 2017, de <http://definicion.de/region-geografica/>
- Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi, 2015*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Real Academia Española. (2015, 10 13). *Diccionario de la Lengua Española*. Retrieved 04 15, 2017, from <http://dle.rae.es/?id=DzLicOv>
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Rodriguez, M., Cogco, A., & Pérez, J. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias (PDZP) 2014*. Tampico: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Rodriguez, M., Cogco, A., Herrera, M., Canales, A., Islas, A., Méndez, I., & Pérez, J. (2011). *Evaluación de la satisfacción y percepción de impacto de los usuarios directos e indirectos del programa fondos mixtos (FOMIX)*. Tampico. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe SELA. (2014). <http://www.sela.org>. Retrieved from http://www.sela.org/media/264708/t023600006235-0-di_16-_compras_publicas.pdf
- Solís, E., Ruíz, J., & Álvarez, J. (2015). *Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar "Qali Warma", distrito de Acomayo - Cusco 2014*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Sotomayor, O. E. (2013). *Marketing para Mypes Emprendedoras* (Primera Edición ed.). (O. E. Sotomayor Valdivia, Ed.) Lima: Gráfica del Sur EIRL.
- Vitales, A. (2015). *Relationship between Product Quality and Customer Satisfaction*. Washington: Walden University.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. (C. L. Soriano Soriano, Trans.) Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Zelege, T. (2012). *Impact of service quality on customer satisfaction at the public owned National Alcohol and Liquor Factory*. Pretoria: University of South Africa.

VIII. Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: La distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú", 2016 Autor: Alejandro Castillo Muñoz		Matriz de consistencia				Variables e indicadores		
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable 1: Distribución del kit de cocina					
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Definición conceptual: La distribución del kit de cocina viene definida como "la transmisión de productos y servicios desde el productor hasta el usuario" de la Fuente, et al., 2008, p. 151) conformada por "una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso" (Grónoos, 1994, p. 37).					
¿Cómo se relaciona la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú"?	Determinar la relación entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú".	Existe una relación significativa entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú".	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos	
			Kit de cocina	Estado de la cocina	1 – 5	Ordinal 1. Si 0. No	Muy buena (12 – 15) Buena (9 – 11) Regular (6 – 8) Mala (3 – 5) Muy mala (0 – 2)	Muy buena (24 – 30) Buena (18 – 23) Regular (12 – 17) Mala (6 – 11) Muy mala (0 – 5)
				Estado de los utensilios de cocina	6 – 9			
				Estado del expediente de entrega	10 – 15			
			Entrega del kit de cocina	Capacitación	16 – 18	Ordinal 1. Si 0. No	Muy buena (12 – 15) Buena (9 – 11) Regular (6 – 8) Mala (3 – 5) Muy mala (0 – 2)	
				Prueba de la cocina	19 – 22			
				Atención en la entrega	23 – 30			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Grado de satisfacción del comedor popular					
¿Cómo se relaciona el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú"?	Determinar la relación entre el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú".	Existe una relación significativa entre el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú".	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos	
			Expectativa	Mejoras esperadas en implementación	1 – 8	Ordinal 1. Si 0. No	Elevada (8 – 10) Moderada (4 – 7) Baja (0 – 3)	Complicado (4 – 10) Satisfecho (-3 – 3) Insatisfecho (-10 – -4)
				Mejoras esperadas en capacitación	9 – 10			
			Rendimiento percibido	Mejoras recibidas en implementación	11 – 18	Ordinal 1. Si 0. No	Excelente (9 – 10) Bueno (6 – 8) Regular (3 – 5) Malo (0 – 2)	
				Mejoras recibidas en capacitación	19 – 20			
¿Cómo se relaciona la entrega del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú"?	Determinar la relación entre la entrega de los kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú".	Existe una relación significativa entre la entrega del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú".						

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar
Tipo:	Población:	Variable 1: Distribución del kit de cocina		DESCRIPTIVA: Se presentará la información obtenida mediante tablas y figuras estadísticas utilizando el software SPSS en su versión 23. Además de presentarse los resultados en función de las dimensiones de las variables. INFERENCIAL: El análisis y la interpretación de los resultados obtenidos se mostrarán en función a los objetivos planteados en la investigación. Se utilizará el software SPSS en su versión 23 para realizar las pruebas de correlación mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con la finalidad de contrastar la hipótesis y determinar las conclusiones de la investigación.
Básica	13.413 Comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERÚ", durante el periodo 2016.	Técnica:	Encuesta	
Alcance:		Instrumento:	Cuestionario	
Correlacional	Tipo de muestreo:	Autor:	Br. Castillo Muñoz, Alejandro	
Diseño:	Estratificado	Año:	2017	
No experimental Transversal Correlacional		Monitoreo:	Dr. Perales Vidarte, José Rudorico	
Método:	Tamaño de muestra:	Ámbito de aplicación:	Nivel nacional	
Hipotético - deductivo	374 Comedores populares beneficiarios, estratificados por Lima Metropolitana, Resto Costa, Sierra y Selva.	Forma de administración:	Individual	
		Variable 2: Satisfacción del comedor popular		
		Técnica:	Encuesta	
		Instrumento:	Cuestionario	
		Autor:	Br. Castillo Muñoz, Alejandro	
		Año:	2017	
		Monitoreo:	Dr. Perales Vidarte, José Rudorico	
		Ámbito de aplicación:	Nivel nacional	
		Forma de administración:	Individual	

Anexo 2. Instrumento de la variable distribución del kit de cocina

CUESTIONARIO PARA COMEDORES POPULARES SOBRE LA DISTRIBUCIÓN DE KITS DE COCINAS POPULARES

Departamento: _____ Provincia: _____ Distrito: _____
 Centro Poblado: _____
 Nombre del Comedor Popular: _____

Estimado(a) representante de la junta directiva del comedor popular:

El presente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación y tiene por finalidad la recolección de información sobre la distribución de kits de cocinas populares, realizada por el Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular, perteneciente al Programa Social "Compras a MYPERÚ". Se le solicita responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuestionario, se presentan un conjunto de enunciados sobre la distribución de kits de cocina, cada una de ellas va seguida de dos alternativas de respuesta. Responda marcando con una X la alternativa elegida, SI o NO, según corresponda:

KIT DE COCINA		SI	NO
Percepción que se tuvo del estado de los bienes recibidos y documentación			
1	La cocina recibida es la misma a la indicada en la documentación suscrita (Cocina semi-industrial de 03 hornillas a combustible GLP/GN).		
2	La cocina recibida se encontraba nueva al momento de la entrega.		
3	La cocina recibida se encontraba sin daños que fueran ocasionados por la carga y/o el transporte.		
4	La cocina funcionó al ser conectada a un balón de gas en su primer uso.		
5	La cocina cuenta con el sticker que contiene los datos de la MYPE que lo fabricó.		
6	Se recibió la cantidad de utensilios que indicó la documentación suscrita.		
7	Todos los utensilios recibidos que se recibieron se encontraron nuevos.		
8	Todos los utensilios se encontraron en buen estado al momento de la entrega.		
9	Los mandiles y gorras recibidas cuentan con el logo del MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social).		
10	Se cuenta con una copia de la guía de remisión que sustenta la entrega del kit de cocina.		
11	Se cuenta con una copia del acta de recepción que sustenta la entrega del kit de cocina.		
12	Se cuenta con una copia del acta de operatividad que sustenta la prueba de la cocina.		
13	Todos los documentos de entrega están debidamente llenados y sin enmendaduras		
14	Los documentos de entrega se encuentran suscritos por miembros acreditados de la junta directiva.		
15	Los documentos de entrega se encuentran suscritos por un representante del núcleo ejecutor de distribución.		

ENTREGA DEL KIT DE COCINA		SI	NO
En función a la percepción que se tuvo del servicio de entrega de los bienes recibidos			
16	Se recibió una explicación sobre el uso de la cocina por parte del personal del núcleo ejecutor.		
17	El personal del núcleo ejecutor entregó un afiche sobre el uso adecuado de la cocina.		
18	El personal del núcleo ejecutor entregó un afiche sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos.		
19	La cocina fue instalada en el interior del local del comedor popular.		
20	La cocina fue instalada en presencia de la junta directiva del comedor popular.		
21	La cocina fue probada por el personal del núcleo ejecutor en presencia de los miembros de la junta directiva.		
22	La cocina funcionó correctamente durante la prueba de la cocina.		
23	El personal del núcleo ejecutor pudo contactarse previamente con el comedor popular para coordinar la entrega.		
24	El kit de cocina fue entregado en el comedor popular o en un lugar cercano (casos de fuerza mayor).		
25	El personal del núcleo ejecutor descargó y llevó los bienes desde el transporte al punto de entrega.		
26	La atención del personal del núcleo ejecutor fue cordial para con los miembros de la junta directiva del comedor popular.		
27	El personal del núcleo ejecutor desempacó y mostró cada bien a entregar a la junta directiva del comedor popular.		
28	El personal del núcleo ejecutor se explicó de manera clara acerca de la suscripción de los documentos de entrega.		
29	El personal del núcleo ejecutor resolvió las preguntas realizadas por la junta directiva del comedor popular.		
30	La entrega de los bienes y la suscripción de la documentación se celebraron solo con representantes del núcleo y del comedor popular sin la intervención de otras autoridades.		

Anexo 3. Instrumento de la variable satisfacción del comedor popular

CUESTIONARIO PARA COMEDORES POPULARES SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL COMEDOR POPULAR

Departamento: _____ Provincia: _____ Distrito: _____

Centro Poblado: _____

Nombre del Comedor Popular: _____

Estimado(a) representante de la junta directiva del comedor popular:

El presente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación y tiene por finalidad la recolección de información con el objetivo de determinar la satisfacción que percibe la junta directiva del comedor popular con respecto a la distribución de kits de cocinas populares, realizada por el Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular, perteneciente al Programa Social "Compras a MYPERÚ". Se le solicita responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuestionario, se presentan un conjunto de enunciados sobre la satisfacción del comedor popular, cada una de ellas va seguida de dos alternativas de respuesta. Responda marcando con una X la alternativa elegida, SI o NO, según corresponda:

EXPECTATIVA			SI	NO
En función a la información que tenía sobre la entrega de los kits de cocina un mes antes de la entrega				
1	Tenía conocimiento sobre la entrega de kits de cocina por parte del programa Compras a MYPERÚ.			
2	El comedor popular tenía una cocina de características inferiores a la recibida, en mal estado o en desuso.			
3	El comedor popular tenía pocos utensilios de metal, en mal estado o en desuso.			
4	El comedor popular tenía pocos utensilios de madera, en mal estado o en desuso.			
5	Tenía conocimiento que el kit de cocina incluiría gorritos y mandiles.			
6	Tenía conocimiento que el kit de cocina incluiría datos de la mype fabricante, como garantía, a un mes antes de la recepción.			
7	Tenía conocimiento que el kit de cocina sería entregado en el local del comedor popular.			
8	Tenía conocimiento que recibiría documentación que sustente la entrega del kit de cocina.			
9	Tenía conocimiento que recibiría una capacitación sobre el uso de la cocina.			
10	Tenía conocimiento que recibiría una capacitación sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos.			

RENDIMIENTO PERCIBIDO			SI	NO
En función a las percepciones que tuvo después de recibir los bienes				
11	La cocina recibida funciona correctamente en la actualidad.			
12	La cocina recibida es utilizada de manera frecuente.			
13	Los utensilios de metal recibidos son utilizados con frecuencia.			
14	Los utensilios de madera recibidos son utilizados con frecuencia.			
15	Los mandiles y gorritos son utilizados por el personal del comedor popular.			
16	La cocina recibida incluye los datos de contacto del fabricante con la finalidad de recibir reparaciones.			
17	La cocina y los utensilios fueron entregados en el mismo local del comedor popular.			
18	Se recibió una copia de la documentación que sustenta la entrega de los bienes.			
19	Se recibió una explicación por parte del personal del núcleo ejecutor con respecto al uso de la cocina entregada.			
20	Se recibió por parte del personal del núcleo ejecutor, afiches informativos relacionados al uso de la cocina entregada y/o buenas prácticas de manipulación de alimentos.			

Anexo 6. Carta de presentación

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 27 de Febrero de 2017

Dr. Mario Fernando Romero Espinoza

Presidente del Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular
Av. Fray Luis de León 655 – San Borja

Reciba por la presente mis cordiales saludos y a la vez comunicarle:

Que, como parte del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos, necesito elaborar un proyecto de tesis con la finalidad de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Que, el proyecto presentado se titula "**La distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPErú", 2016**" y se desarrolla en el ámbito de los procesos realizados por su representada.

Por lo que, le solicito a usted, me permita acceder a la información concerniente a los comedores populares atendidos, con fines de estudio, para la realización del proyecto de tesis en mención.

Atentamente,




Alejandro Castillo Muñoz
44344367

Anexo 7. Carta de aceptación

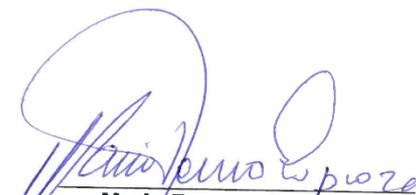


"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

AUTORIZACIÓN PARA ACCESO A LA INFORMACIÓN

Yo **Mario Fernando Romero Espinoza**, con DNI **09535733**, representante del **Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular**, autorizo al Sr. **Alejandro Castillo Muñoz**, con DNI **44344367**, estudiante del Programa **Maestría en Gestión Pública**, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos; a que pueda acceder a la información concerniente a los comedores populares atendidos, con fines de estudio para la realización de sus tesis titulada **"La distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERú", 2016"**, presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Lima, 06 de Marzo de 2017



Mario Romero Espinoza
Presidente
NED Kits de Cocina Popular

Anexo 8. Certificados de validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DISTRIBUCIÓN DEL KIT DE COCINA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Kit de cocina								
1	La cocina recibida es la misma a la indicada en la documentación suscrita (Cocina semi-Industrial de 03 hornillas a combustible G.P/GN).	✓		✓		✓		
2	La cocina recibida se encontraba nueva al momento de la entrega.	✓		✓		✓		
3	La cocina recibida se encontraba sin daños que fueran ocasionados por la carga y/o el transporte.	✓		✓		✓		
4	La cocina funcionó al ser conectada a un balón de gas en su primer uso.	✓		✓		✓		
5	La cocina cuenta con el sticker que contiene los datos de la MYPE que lo fabricó.	✓		✓		✓		
6	Se recibió la cantidad de utensilios que indicó la documentación suscrita.	✓		✓		✓		
7	Todos los utensilios recibidos que se recibieron se encontraron nuevos.	✓		✓		✓		
8	Todos los utensilios se encontraron en buen estado al momento de la entrega.	✓		✓		✓		
9	Los mandiles y gorras recibidas cuentan con el logo del MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social).	✓		✓		✓		
10	Se cuenta con una copia de la guía de remisión que sustenta la entrega del kit de cocina.	✓		✓		✓		
11	Se cuenta con una copia del acta de recepción que sustenta la entrega del kit de cocina.	✓		✓		✓		
12	Se cuenta con una copia del acta de operatividad que sustenta la prueba de la cocina.	✓		✓		✓		
13	Todos los documentos de entrega están debidamente llenados y sin enmendaduras	✓		✓		✓		
14	Los documentos de entrega se encuentran suscritos por miembros acreditados de la junta directiva.	✓		✓		✓		
15	Los documentos de entrega se encuentran suscritos por un representante del núcleo ejecutor de distribución.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Entrega del kit de cocina								
16	Se recibió una explicación sobre el uso de la cocina por parte del personal del núcleo ejecutor.	✓		✓		✓		
17	El personal del núcleo ejecutor entregó un afiche sobre el uso adecuado de la cocina.	✓		✓		✓		

18	El personal del núcleo ejecutor entregó un afiche sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos.	✓	✓	✓	✓	✓
19	La cocina fue instalada en el interior del local del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓
20	La cocina fue instalada en presencia de la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓
21	La cocina fue probada por el personal del núcleo ejecutor en presencia de los miembros de la junta directiva.	✓	✓	✓	✓	✓
22	La cocina funcionó correctamente durante la prueba de la cocina.	✓	✓	✓	✓	✓
23	El personal del núcleo ejecutor pudo contactarse previamente con el comedor popular para coordinar la entrega.	✓	✓	✓	✓	✓
24	El kit de cocina fue entregado en el comedor popular o en un lugar cercano (casos de fuerza mayor).	✓	✓	✓	✓	✓
25	El personal del núcleo ejecutor descargó y llevó los bienes desde el transporte al punto de entrega.	✓	✓	✓	✓	✓
26	La atención del personal del núcleo ejecutor fue cordial para con los miembros de la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓
27	El personal del núcleo ejecutor desempacó y mostró cada bien a entregar a la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓
28	El personal del núcleo ejecutor se explicó de manera clara acerca de la suscripción de los documentos de entrega.	✓	✓	✓	✓	✓
29	El personal del núcleo ejecutor resolvió las preguntas realizadas por la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓
30	La entrega de los bienes y la suscripción de la documentación se celebraron solo con representantes del núcleo y del comedor popular sin la intervención de otras autoridades.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS ITEMS PLANTEADOS SON SUFICIENTES PARA MEDIR LA DIMENSION
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: PERALES, VICTOR, CARRERA, RICARDO
 Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES DNI: 9.960.314.2

... de ABRIL del 2017


 Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD
COMUNISTAL
VENEZOLANA
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL COMEDOR POPULAR

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Cuidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Expectativa								
1	Tenia conocimiento sobre la entrega de kits de cocina por parte del programa Compras a MYPE:u.	✓		✓		✓		
2	El comedor popular tenía una cocina de características inferiores a la recibida, en mal estado o en desuso.	✓		✓		✓		
3	El comedor popular tenía pocos utensilios de metal, en mal estado o en desuso.	✓		✓		✓		
4	El comedor popular tenía pocos utensilios de madera, en mal estado o en desuso.	✓		✓		✓		
5	Tenia conocimiento que el kit de cocina incluía gorrillos y mandriles.	✓		✓		✓		
6	Tenia conocimiento que el kit de cocina incluía datos de la myre fabricante, como garantía, a un mes antes de la recepción.	✓		✓		✓		
7	Tenia conocimiento que el kit de cocina sería entregado en el local del comedor popular.	✓		✓		✓		
8	Tenia conocimiento que recibiría documentación que sustente la entrega del kit de cocina.	✓		✓		✓		
9	Tenia conocimiento que recibiría una capacitación sobre el uso de la cocina.	✓		✓		✓		
10	Tenia conocimiento que recibiría una capacitación sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Rendimiento percibido								
11	La cocina recibida funciona correctamente en la actualidad.	✓		✓		✓		
12	La cocina recibida es utilizada de manera frecuente.	✓		✓		✓		
13	Los utensilios de metal recibidos son utilizados con frecuencia.	✓		✓		✓		
14	Los utensilios de madera recibidos son utilizados con frecuencia.	✓		✓		✓		
15	Los mandriles y gorrillos son utilizados por el personal del comedor popular.	✓		✓		✓		
16	La cocina recibida incluye los datos de contacto del fabricante con la finalidad de recibir reparaciones.	✓		✓		✓		
17	La cocina y los utensilios fueron entregados en el mismo local del comedor popular.	✓		✓		✓		
18	Se recibió una copia de la documentación que sustenta la entrega de los bienes.	✓		✓		✓		
19	Se recibió una explicación por parte del personal del núcleo ejecutor con respecto al uso de la cocina entregada.	✓		✓		✓		
20	Se recibió por parte del personal del núcleo ejecutor, ficheros informativos relacionados al uso de la cocina entregada y/o buenas prácticas de manipulación de alimentos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS ITEMS PLANTeados SON Suficientes PARA MEDir LA DIMENSIÓN
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: PÉREZ VILLARTE JOSÉ RUBÉN
 Especialidad del validador: MATEMÁTICA FÍSICA FOLIO 2017 DNI: 32603147

.....
 Ks. de Novel del 2017
 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica de consumo.
³Cuidad: Se entiene sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DISTRIBUCIÓN DEL KIT DE COCINA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Kit de cocina							
1	La cocina recibida es la misma a la indicada en la documentación suscrita (Cocina semi-industrial de 03 hornillas a combustible GLP/GN).	✓		✓		✓		
2	La cocina recibida se encontraba nueva al momento de la entrega.	✓		✓		✓		
3	La cocina recibida se encontraba sin daños que fueran ocasionados por la carga y/o el transporte.	✓		✓		✓		
4	La cocina funcionó al ser conectada a un balón de gas en su primer uso.	✓		✓		✓		
5	La cocina cuenta con el sticker que contiene los datos de la MYPE que lo fabricó.	✓		✓		✓		
6	Se recibió la cantidad de utensilios que indicó la documentación suscrita.	✓		✓		✓		
7	Todos los utensilios recibidos que se recibieron se encontraron nuevos.	✓		✓		✓		
8	Todos los utensilios se encontraron en buen estado al momento de la entrega.	✓		✓		✓		
9	Los mandiles y gorras recibidas cuentan con el logo del MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social).	✓		✓		✓		
10	Se cuenta con una copia de la guía de remisión que sustenta la entrega del kit de cocina.	✓		✓		✓		
11	Se cuenta con una copia del acta de recepción que sustenta la entrega del kit de cocina.	✓		✓		✓		
12	Se cuenta con una copia del acta de operatividad que sustenta la prueba de la cocina.	✓		✓		✓		
13	Todos los documentos de entrega están debidamente llenados y sin enmendaduras	✓		✓		✓		
14	Los documentos de entrega se encuentran suscritos por miembros acreditados de la junta directiva.	✓		✓		✓		
15	Los documentos de entrega se encuentran suscritos por un representante del núcleo ejecutor de distribución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Entrega del kit de cocina	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se recibió una explicación sobre el uso de la cocina por parte del personal del núcleo ejecutor.	✓		✓		✓		
17	El personal del núcleo ejecutor entregó un afiche sobre el uso adecuado de la cocina.	✓		✓		✓		

18	El personal del núcleo ejecutor entregó un afiche sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos.	✓	✓	✓	✓	✓
19	La cocina fue instalada en el interior del local del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓
20	La cocina fue instalada en presencia de la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓
21	La cocina fue probada por el personal del núcleo ejecutor en presencia de los miembros de la junta directiva.	✓	✓	✓	✓	✓
22	La cocina funcionó correctamente durante la prueba de la cocina.	✓	✓	✓	✓	✓
23	El personal del núcleo ejecutor pudo contactarse previamente con el comedor popular para coordinar la entrega.	✓	✓	✓	✓	✓
24	El kit de cocina fue entregado en el comedor popular o en un lugar cercano (casos de fuerza mayor).	✓	✓	✓	✓	✓
25	El personal del núcleo ejecutor descargó y llevó los bienes desde el transporte al punto de entrega.	✓	✓	✓	✓	✓
26	La atención del personal del núcleo ejecutor fue cordial para con los miembros de la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓
27	El personal del núcleo ejecutor desempeñó y mostró cada bien a entregar a la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓
28	El personal del núcleo ejecutor se explicó de manera clara acerca de la suscripción de los documentos de entrega.	✓	✓	✓	✓	✓
29	El personal del núcleo ejecutor resolvió las preguntas realizadas por la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓
30	La entrega de los bienes y la suscripción de la documentación se celebraron solo con representantes del núcleo y del comedor popular sin la intervención de otras autoridades.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para la aplicación
 Opinión de a aplicabilidad: Aplicable después de corregir: No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. Joaquín Osorio DNI: 16935782
 Especialidad del validador: Investigador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

..... de del 2017

 Firma de Experto Informante.
Dr. Joaquín Vértiz Osorio
 Docente - Investigador
 C.B.P. 4789

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL COMEDOR POPULAR

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Expectativa								
1	Tenia conocimiento sobre la entrega de kits de cocina por parte del programa Compras a MYPELU.	✓		✓		✓		
2	El comedor popular tenía una cocina de características inferiores a la recibida, en mal estado o en desuso.	✓		✓		✓		
3	El comedor popular tenía pocos utensilios de metal, en mal estado o en desuso.	✓		✓		✓		
4	El comedor popular tenía pocos utensilios de madera, en mal estado o en desuso.	✓		✓		✓		
5	Tenia conocimiento que el kit de cocina incluía gorritos y mandiles.	✓		✓		✓		
6	Tenia conocimiento que el kit de cocina incluía datos de la mype fabricante, como garantía, a un mes antes de la recepción.	✓		✓		✓		
7	Tenia conocimiento que el kit de cocina sería entregado en el local del comedor popular.	✓		✓		✓		
8	Tenia conocimiento que recibiría documentación que sustente la entrega del kit de cocina.	✓		✓		✓		
9	Tenia conocimiento que recibiría una capacitación sobre el uso de la cocina.	✓		✓		✓		
10	Tenia conocimiento que recibiría una capacitación sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Rendimiento percibido								
11	La cocina recibida funciona correctamente en la actualidad.	✓		✓		✓		
12	La cocina recibida es utilizada de manera frecuente.	✓		✓		✓		
13	Los utensilios de metal recibidos son utilizados con frecuencia.	✓		✓		✓		
14	Los utensilios de madera recibidos son utilizados con frecuencia.	✓		✓		✓		
15	Los mandiles y gorritos son utilizados por el personal del comedor popular.	✓		✓		✓		
16	La cocina recibida incluye los datos de contacto del fabricante con la finalidad de recibir reparaciones.	✓		✓		✓		
17	La cocina y los utensilios fueron entregados en el mismo local del comedor popular.	✓		✓		✓		
18	Se recibió una copia de la documentación que sustenta la entrega de los bienes.	✓		✓		✓		
19	Se recibió una explicación por parte del personal del núcleo ejecutor con respecto al uso de la cocina entregada.	✓		✓		✓		
20	Se recibió por parte del personal del núcleo ejecutor, afiches informativos relacionados al uso de la cocina entregada y/o buenas prácticas de manipulación de alimentos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Joaquín Vértiz Osorio

Especialidad del validador: Psicología

DNI: 10785402

23 de April del 2017

Dr. Joaquín Vértiz Osorio
Firma del validador
C.B.F. 4789

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DISTRIBUCIÓN DEL KIT DE COCINA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Kit de cocina							
1	La cocina recibida es la misma a la indicada en la documentación suscrita (Cocina semi-industrial de 03 hornillas a combustible GLP/GN).	✓		✓		✓		
2	La cocina recibida se encontraba nueva al momento de la entrega.	✓		✓		✓		
3	La cocina recibida se encontraba sin daños que fueran ocasionados por la carga y/o el transporte.	✓		✓		✓		
4	La cocina funcionó al ser conectada a un balón de gas en su primer uso.	✓		✓		✓		
5	La cocina cuenta con el sticker que contiene los datos de la MYPE que lo fabricó.	✓		✓		✓		
6	Se recibió la cantidad de utensilios que indicó la documentación suscrita.	✓		✓		✓		
7	Todos los utensilios recibidos que se recibieron se encontraron nuevos.	✓		✓		✓		
8	Todos los utensilios se encontraron en buen estado al momento de la entrega.	✓		✓		✓		
9	Los mandiles y gorras recibidas cuentan con el logo del MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social).	✓		✓		✓		
10	Se cuenta con una copia de la guía de remisión que sustenta la entrega del kit de cocina.	✓		✓		✓		
11	Se cuenta con una copia del acta de recepción que sustenta la entrega del kit de cocina.	✓		✓		✓		
12	Se cuenta con una copia del acta de operatividad que sustenta la prueba de la cocina.	✓		✓		✓		
13	Todos los documentos de entrega están debidamente llenados y sin enmendaduras	✓		✓		✓		
14	Los documentos de entrega se encuentran suscritos por miembros acreditados de la junta directiva.	✓		✓		✓		
15	Los documentos de entrega se encuentran suscritos por un representante del núcleo ejecutor de distribución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Entrega del kit de cocina	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se recibió una explicación sobre el uso de la cocina por parte del personal del núcleo ejecutor.	✓		✓		✓		
17	El personal del núcleo ejecutor entregó un afiche sobre el uso adecuado de la cocina.	✓		✓		✓		

18	El personal del núcleo ejecutor entregó un afiche sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	La cocina fue instalada en el interior del local del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	La cocina fue instalada en presencia de la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	La cocina fue probada por el personal del núcleo ejecutor en presencia de los miembros de la junta directiva.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	La cocina funcionó correctamente durante la prueba de la cocina.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	El personal del núcleo ejecutor pudo contactarse previamente con el comedor popular para coordinar la entrega.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	El kit de cocina fue entregado en el comedor popular o en un lugar cercano (casos de fuerza mayor).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	El personal del núcleo ejecutor descargó y llevó los bienes desde el transporte al punto de entrega.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	La atención del personal del núcleo ejecutor fue cordial para con los miembros de la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	El personal del núcleo ejecutor desempeñó y mostró cada bien a entregar a la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	El personal del núcleo ejecutor se explicó de manera clara acerca de la suscripción de los documentos de entrega.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	El personal del núcleo ejecutor resolvió las preguntas realizadas por la junta directiva del comedor popular.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	La entrega de los bienes y la suscripción de la documentación se celebraron solo con representantes del núcleo y del comedor popular sin la intervención de otras autoridades.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se encuentra suficiente
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Valdivia, Carlos
 Especialidad del validador: Docente DNI: 408416419

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de Nov de 2017


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL COMEDOR POPULAR

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Expectativa								
1	Tenia conocimiento sobre la entrega de kits de cocina por parte del programa Compras a MYPERU.	✓		✓		✓		
2	El comedor popular tenía una cocina de características inferiores a la recibida, en mal estado o en desuso.	✓		✓		✓		
3	El comedor popular tenía pocos utensilios de metal, en mal estado o en desuso.	✓		✓		✓		
4	El comedor popular tenía pocos utensilios de madera, en mal estado o en desuso.	✓		✓		✓		
5	Tenia conocimiento que el kit de cocina incluiría gorrillos y mandriles.	✓		✓		✓		
6	Tenia conocimiento que el kit de cocina incluiría datos de la mype fabricante, como garantía, a un mes antes de la recepción.	✓		✓		✓		
7	Tenia conocimiento que el kit de cocina sería entregado en el local del comedor popular.	✓		✓		✓		
8	Tenia conocimiento que recibiría documentación que sustentara la entrega del kit de cocina.	✓		✓		✓		
9	Tenia conocimiento que recibiría una capacitación sobre el uso de la cocina.	✓		✓		✓		
10	Tenia conocimiento que recibiría una capacitación sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Rendimiento percibido								
11	La cocina recibida funciona correctamente en la actualidad.	✓		✓		✓		
12	La cocina recibida es utilizada de manera frecuente.	✓		✓		✓		
13	Los utensilios de metal recibidos son utilizados con frecuencia.	✓		✓		✓		
14	Los utensilios de madera recibidos son utilizados con frecuencia.	✓		✓		✓		
15	Los mandriles y gorrillos son utilizados por el personal del comedor popular.	✓		✓		✓		
16	La cocina recibida incluye los datos de contacto del fabricante con la finalidad de recibir reparaciones.	✓		✓		✓		
17	La cocina y los utensilios fueron entregados en el mismo local del comedor popular.	✓		✓		✓		
18	Se recibió una copia de la documentación que sustentara la entrega de los bienes.	✓		✓		✓		
19	Se recibió una explicación por parte del personal del núcleo ejecutor con respecto al uso de la cocina entregada.	✓		✓		✓		
20	Se recibió por parte del personal del núcleo ejecutor, afiches informativos relacionados al uso de la cocina entregada y/o buenas prácticas de manipulación de alimentos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se entregó la suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Abelardo José Rodríguez
 Especialidad del validador: Investigación Social
 DNI: 40841498

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

24 de Abril del 2017

Firma del Experto Informante.

Anexo 9. Artículo científico

TÍTULO

Distribución de cocinas y satisfacción en comedores populares. “Compras a MYPErú”, 2016

AUTOR

Alejandro Castillo Muñoz

RESUMEN

El presente investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre la distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares. El enfoque de la investigación fue de carácter cuantitativo, además de tipo básica. El diseño aplicado fue no experimental, transversal y correlacional. La población en estudio estuvo conformada por 13,413 comedores populares beneficiados por el programa “Compras a MYPErú” a través la distribución realizada por el Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular; se aplicó el muestreo estratificado proporcional obteniendo una muestra de 374 comedores populares, agrupadas por los estratos: Lima Metropolitana y Callao, Resto Costa, Sierra y Selva. Se utilizó la encuesta, como técnica de recolección de datos, y el cuestionario como instrumento. Entre los resultados obtenidos mediante la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables en estudio, se determinó que existe una relación positiva y alta entre las variables.

PALABRAS CLAVE

Distribución, satisfacción, comedor popular, programa social, kit de cocina, nacional, Compras a MYPErú, FONCODES, MIDIS.

ABSTRACT

This research had as objective to know the relation between the stove kits' distribution and the satisfaction of the dining rooms. The focus of the research was quantitative,

in addition to the basic type. The applied design was non-experimental, transversal, and correlational. The study population consisted of 13,413 dining rooms benefited by the program "Compras a MYPERú" through the distribution carried out by the Executing Nucleus of Distribution of Popular Stove Kits, the proportional stratified sampling was applied obtaining a sample of 374 dining rooms, grouped by the strata: Metropolitan Lima and Callao, rest coast, mountain range and jungle. The survey was used as a data collection technique and the questionnaire was used as an instrument. Among the results obtained by the statistical test of Spearman's Rho applied to the variables under study, it was determined that there exists a relation positive and moderated between variables.

KEYWORDS

Distribution, satisfaction, dining room, social program, stove kit, national, Compras a MYPERú, FONCODES, MIDIS.

INTRODUCCIÓN

En el Perú, el Programa "Compras a MYPERú", busca promover la producción nacional contratando medianas y pequeñas empresas, con la finalidad de producir bienes que serán distribuidos a la población en pobreza y pobreza extrema. Para cumplir con estos objetivos, el programa se vale de la creación de Núcleos Ejecutores, los cuales son entes autónomos y de existencia temporal, que se encargarán de disponer de los recursos asignados. Uno de estos sectores beneficiados por el programa son los comedores populares, los que fueron beneficiados con Kits de Cocina Popular, conformados por una Cocina de tres hornillas a GLP, tres Ollas de Aluminio, una Sartén tipo perol de aluminio, tres cucharones de aluminio, tres espumaderas de aluminio, un colador de plástico, tres cucharas de palo grande, tres bowl de metal para ensalada, tres tablas de picar de plástico, quince mandiles y quince gorritos. El Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular, en adelante NED Kits de Cocina Popular, fue el encargado de realizar dicha distribución. Si bien es cierto que la entrega de los kits por parte del estado es beneficioso para los comedores populares, no se conoce a ciencia cierta la magnitud del mismo, por lo

que la presente investigación tiene como propósito determinar si la distribución se relaciona con el grado de satisfacción de los comedores populares.

Diversos trabajos de investigación han buscado determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción, en su mayoría estos orientados al entorno empresarial. Vitales (2015), tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre la calidad de un producto y la satisfacción del cliente. Otros investigadores se valieron del instrumento SERVQUAL, tales como Zeleke (2012) y Amanfi (2012), ambos con resultados positivos. En el Perú, investigaciones como la de Redhead (2015) y su trabajo "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*", es un claro ejemplo de cómo se relacionan estas variables.

Revisando la literatura, el tema de la distribución de kits de cocina popular se enmarca bajo las teorías de la cadena de suministro. Ballou (2004), la define como el proceso que comprende todas las actividades relacionadas con el flujo y transformación de bienes, desde la extracción de materia prima hasta que el producto llega al usuario final, así mismo de los flujos de información que existan. (p. 5) Otro término pertinente es la logística, que Bowersox, Closs y Cooper (2007), definen a la logística como el trabajo que se requiere para mover el inventario por toda la cadena de suministro, por lo que es un subconjunto de una cadena de suministro y por ende ocurre dentro de ésta. (p. 4) Con respecto al término distribución, Chopra (2008), la define como los pasos que se siguen para desplazar y almacenar un producto, desde que viene del proveedor hasta que se entrega al cliente dentro de la cadena de suministro (p. 75) Al ser la distribución un proceso, este se encuentra estrechamente relacionado con el tema de servicio. La calidad de servicio es según Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993): "la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones" (p. 21). Existen diversos enfoques para dimensionar la calidad de servicio: el de Garvin (1984), Lehtinen y Lehtinen (1982), Eiglier y Langeard (1989), Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993); finalmente, el enfoque elegido en la presente investigación fue la de Grönroos (1994) donde identifica dos dimensiones que definen la calidad de servicio: "una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso" (p. 37). Por otro lado, Kotler y Keller (2012), indican que la satisfacción viene

a ser el juicio que la persona hace de un rendimiento percibido de producto o servicio contra las expectativas que tiene de él.

METODOLOGÍA

La investigación estuvo basado en un enfoque cuantitativo, la metodología a utilizar fue la hipotética – deductiva, el tipo de estudio de la investigación fue básica, dado que tiene como finalidad aportar un conocimiento que sirva de base para estudios de impacto posteriores. El diseño de investigación a utilizar fue no experimental, transversal y correlacional; la investigación fue transversal y correlacional. La investigación utilizó tuvo como población 13,413 comedores. Para calcular la muestra de estudio se utilizó la fórmula para muestras de poblaciones finitas, obteniendo el resultado de 374 comedores populares, a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de datos. El muestreo utilizado en la investigación fue el muestreo estratificado. Los segmentos utilizados fueron: Lima y Callao, Resto Costa, Sierra y Selva.

Tabla 1

Muestro probabilístico estratificado

Región geográfica	Cantidad	Proporción	Muestra
Lima Metropolitana y Callao	3,207	89.422	89
Resto Costa	2,750	76.679	77
Sierra	6,170	172.041	172
Selva	1,286	35.858	36
Total	13,413	374	374

Nota: Adaptado de la información proporcionada por el NED Kits de Cocina Popular (2016)

La técnica a utilizar, teniendo en cuenta que el enfoque de la investigación que es cuantitativa, fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Para la validez del instrumento, se aplicó la validez de contenido utilizando la técnica de juicio de experto, teniendo tres evaluadores que dieron su opinión favorable. Para determinar la confiabilidad de los dos instrumentos, se utilizó el análisis de homogeneidad de los ítems, utilizando el coeficiente KR 20, dado a que las respuestas de ambos instrumentos son dicotómicas (sí - no). El resultado del análisis de la primera variable, fue de 0.772 puntos, obteniendo una consistencia

interna alta. El resultado del análisis de la segunda variable, fue de 0.659 puntos, obteniendo una consistencia interna alta.

RESULTADOS

Con relación a los resultados obtenidos, en el análisis de la variable distribución del kit de cocina se tiene que de 374 encuestados, 8 que equivale al 2.14% manifiestan que la distribución de kits de cocina se dio de manera regular. Asimismo, 33 (8.82%) lo califican como buena y 333 (89.04%) lo consideran como muy buena. Con respecto a la dimensión kit de cocina de la primera variable se observa que de 374 encuestados, 7 que equivale al 1.87% indican que el kit de cocina recibido es bueno. Asimismo, 367 (98.13%) consideran que el kit de cocina se encontraba en muy buen estado. Finalmente, con respecto a la segunda dimensión servicio de la entrega del kit de cocina, se observa que de los 374 encuestados, 5 (1.34%) manifiestan que la entrega del kit de cocina fue mala, 13 (3.48%) de los encuestados lo consideran como regular. De la misma manera, 43 (11.50%) indican que la entrega fue buena, y finalmente 313, que equivale al 83.69% de los encuestados, consideran que la entrega del kit de cocina fue muy buena. Por otro lado, la segunda variable satisfacción del comedor popular, posee los siguientes resultados: se observa que de 374 encuestados, 9 (2.41%) manifestaron sentirse insatisfechos con la distribución de kits de cocina; 208 (55.61%) expresaron sentirse satisfechos. Por último, 157 (41.98%) encuestados indicaron sentirse complacidos con la distribución de los kits de cocina. Con respecto a su primera dimensión expectativa se observa que de 374 encuestados, 30 (8.02 %) manifestaron tener bajas expectativas con la distribución de kits de cocina; 320 (85.56%) expresaron tener una expectativa moderada. Por último, 24 (6.4%) encuestados indicaron tener elevadas expectativas con respecto a la distribución de los kits de cocina. Y por último, con respecto a la dimensión rendimiento percibido se observa que de 374 encuestados, 17 (4.55 %) percibieron un rendimiento regular de la distribución de kits de cocina; 57 (15.24%) expresaron detectar un rendimiento bueno. Por último, 300 (80.21%) encuestados indicaron percibir un excelente rendimiento de la distribución de los kits de cocina.

Finalmente, se realizó la prueba inferencial, utilizando el coeficiente Rho de Spearman. Con respecto a la hipótesis general los resultados obtenidos son de un

valor p menor a 0.05, con lo que se puede afirmar que existe una relación entre la distribución de los kits de cocina y el grado de satisfacción de los comedores populares, además de un coeficiente Rho de Spearman de 0.833, evidenciando una correlación positiva y alta. En relación con la primera hipótesis específica los resultados obtenidos son de un valor p menor a 0.05, y un coeficiente Rho de Spearman de 526, con lo que se puede afirmar que existe una relación entre el kit de cocina y el grado de satisfacción de los comedores populares. Con relación a la segunda hipótesis específica los resultados obtenidos son de un valor p menor a 0.05, con lo que se puede afirmar que existe una relación entre la entrega de los kits de cocina y el grado de satisfacción de los comedores populares, además de indicar un coeficiente Rho de Spearman de 0.707, por lo que evidencia una correlación positiva y moderada.

DISCUSIÓN

Esta relación calidad de servicio y satisfacción se ve reafirmada por la postura de Camisón, Cruz y González (2006) en la que indican que los conceptos relacionados a la calidad de un servicio, en este caso reflejado por la distribución de los kits de cocina, guarda estrecha relación con la satisfacción del cliente, en este caso los comedores populares. Los resultados obtenidos coincide con la investigación realizada por Vitales (2015), en su tesis "*Relationship between product quality and customer satisfaction*", presentado para obtener el grado de doctor Filosofía, Administración Aplicada y Ciencias de la Decisión en Walden University. En dicha investigación, el autor concluye con la existencia de una relación entre la calidad de producto y la satisfacción del cliente. Asociando con la presente investigación podemos deducir que el estado o la calidad del producto o bien, representado por el kit de cocina entregado, se relaciona con la satisfacción que pueda percibir el cliente o beneficiario. Los resultados se respaldan con la definición de dimensión técnica de Grönroos (1994), la cual integra la calidad del servicio final. Los resultados se respaldan con la definición de dimensión funcional de Grönroos (1994), la cual integra la calidad del servicio final.

Cabe destacar que la definición teórica de satisfacción propuesta por Sotomayor (2013) así como la propuesta de Kotler y Keller (2012), en donde se

identifica la diferencia entre las expectativas y el rendimiento percibido, se ha ajustado a la presente tesis, sirviendo de base para determinar la relación entre ésta y la distribución realizada por el Núcleo Ejecutor de Distribución de Kits de Cocina Popular.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la distribución del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares, dado que el nivel de significancia obtenido es de $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.833, determinándose una correlación alta y positiva. De acuerdo con las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre el kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares, dado que el nivel de significancia obtenido es de $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.526, determinándose una correlación moderada y positiva. De acuerdo con las evidencias estadísticas, existe una relación significativa entre la entrega del kit de cocina y la satisfacción de los comedores populares, dado que el nivel de significancia obtenido es de $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0.707, determinándose una correlación moderada y positiva.

REFERENCIAS

- Amanfi, B. (2012). *Service quality and customer satisfaction in public sector organizations: a case study of the commission on human rights and administrative justice*. Kumasi: Kwame Nkrumah University of Science and Technology.
- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.
- Bowersox, D., Closs, D., y Cooper, B. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.

- Chopra, S., y Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de suministro. Estrategia, planeación y operación* (Tercera ed.). México: Pearson Educación.
- Eiglier, P., y Langeard, E. (1989). *Servucción. El marketing de los servicios*. Madrid: McGraw-Hill.
- Garvin, D. (1984). What Does "Product Quality" Really Mean? *Sloan Management Review*, 25-43.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. (C. Clemente, y J. M. Criado Fernández, Trans.) Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educación.
- Lehtinen, U., y Lehtinen, J. (1982). *Service Quality: A Study of Quality Dimension*. Helsinki, Finland:
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sotomayor, O. E. (2013). *Marketing para Mypes Emprendedoras* (Primera Edición ed.). (O. E. Sotomayor Valdivia, Ed.) Lima: Gráfica del Sur EIRL.
- Vitales, A. (2015). *Relationship between Product Quality and Customer Satisfaction*. Washington: Walden University.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. (C. L. Soriano Soriano, Trans.) Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Zelege, T. (2012). *Impact of service quality on customer satisfaction at the public owned National Alcohol and Liquor Factory*. Pretoria: University of South Africa.

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Alejandro Castillo Muñoz, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos, identificado con DNI 44344367; con el artículo titulado “Distribución de cocinas y satisfacción en comedores populares. “Compras a MYPErú”, 2016” declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
3. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.
4. 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 Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 23 de julio del 2017

Br. Alejandro Castillo Muñoz

DNI: 44344367