



“Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Katterin Susana García Alva

ASESOR:

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

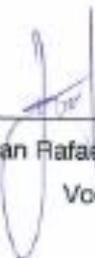
PERÚ 2017



Mg Keller Sánchez Dávila
Presidente



Dr. José Manuel Delgado Bardaies
Secretario



Dr. Juan Rafael Juárez Díaz
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, nuestro padre celestial, que siempre ilumina mi camino, haciendo posible que llegara a cumplir esta meta, que abrirá muchas puertas en el ámbito profesional y personal que él mismo guiará.

A mi adorado niño de oro, **Emanuel Bazán García**, que es el rayito que ilumina mi vida, que sea de inspiración en su desarrollo profesional y personal, el cual me llenará de mucha satisfacción.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Dr. Juan Rafael Juárez Díaz, por sus constantes orientaciones, consejos y paciencia incondicional, que hicieron posible la culminación satisfactoria del presente trabajo de investigación.

A los miembros del Jurado Calificador, por sus orientaciones y consejos desinteresados, con los que no hubiera sido posible culminación del presente trabajo.

A mi adorada mamá Maribel Alva Arévalo, porque gracias a sus consejos y apoyo incondicional, estoy culminando una meta trazada en mi faceta profesional.

A mi prima Lady Diana Arévalo Alva, por sus orientaciones y sobre todo por su tolerancia y paciencia que también contribuyó en la culminación del presente trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Katterin Susana García Alva, estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 44595319, con la tesis titulada: "Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017".

Declaro bajo juramento que:

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

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios e plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de Setiembre del 2017.



Katterin Susana García Alva

DNI N° 44595319

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada: “Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017”, al mismo tiempo se planteó como objetivo general determinar la relación entre la eficiencia y la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017, este trabajo de investigación presenta VII capítulos.

En el Capítulo I Introducción, nos referimos a la realidad problemática donde analizamos la problemática de la eficiencia y calidad de servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017, así mismo se presentó los trabajos previos que existen a nivel internacional, nacional y local para el soporte temático en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación así como las teorías de autores relacionados al tema de investigación. Posterior a ello se formuló el problema para plantearnos la hipótesis y nuestros objetivos de la investigación. En el Capítulo II Método se mencionó el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad, el método de análisis de datos y el aspecto ético del autor. En el Capítulo III Resultados se aplicó la estadística y gráficos para tener resultados de las encuestas realizadas para cada una de las variables. En el Capítulo IV Discusión donde se valida las teorías confrontadas con autores diversos. En el Capítulo V Conclusiones del presente estudio, en el Capítulo VI Recomendaciones respectivas. En el Capítulo VII Referencias Bibliográficas se enumera los autores que se utilizó en la presente investigación. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Hago llegar a ustedes el presente documento. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

N° de página

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	33
1.7. Objetivos.....	33
II. MÉTODO.....	34
2.1. Diseño de investigación.....	34
2.2. Variables, Operacionalización.....	34
2.3. Población y muestrea.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.5. Método de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS.....	41
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS.....	52

ANEXOS	56
Anexo 1. Matriz de Consistencia	57
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	61
Anexo 3. Validaciones de instrumentos.....	64
Anexo 4. Constancia de autorización donde se realizó la investigación.....	70
Anexo 5. Evidencias de la aplicación de los instrumentos.....	71
Anexo 6. Repositorio biblioteca.....	73
Anexo 7. Informe de Originalidad.....	74

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	35
Tabla 2. Frecuencia de resultados de Eficiencia desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma.....	41
Tabla 3. Frecuencia de resultados de la calidad de servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma.....	42
Tabla 4. Tabla de contingencia eficiencia – calidad de servicio.....	44
Tabla 5. Tabla de Frecuencias esperadas eficiencia –calidad de servicio.....	45
Tabla 6. Tabla de prueba de chi cuadrado eficiencia –calidad de servicio.....	45
Tabla 7. Tabla de contrastación del chi cuadrado.....	46

Índice de gráficos

		Pág.
Gráfico 1.	Eficiencia desde la percepción del CAE del programa Qali Warma.....	41
Gráfico 2.	Calidad de servicio desde la percepción del CAE del programa Qali Warma.....	43

RESUMEN

El trabajo de investigación titulada: “Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017”, información que será de mucha utilidad a la institución pública y en la que se propuso como objetivo general determinar la relación entre la eficiencia y la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.

Se desarrolló un tipo de investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 131 miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín.

En los resultados de la variable eficiencia desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, se observa que se encuentra en un nivel alto con 69% y para la variable calidad de servicio también se encuentra en un nivel bueno con un 77,1%. Así mismo para poder realizar la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico chi cuadrado donde el estadístico X^2_c encontrado es de 57.89 y con un nivel de confiabilidad del 95% ($\alpha = 0.05$) el tabular es de 9.49, lo que indica que ambas variables no son independientes. Por lo tanto ambas están asociadas, esto permite concluir que si se trabaja uno de ellas, en este caso la eficiencia de los proveedores permitirá mejorar la calidad de servicio del Programa Qali Warma desde la percepción del CAE.

Palabras claves: Eficiencia, Calidad de servicio.

ABSTRACT

The research work entitled "Efficiency and Quality of Service from the perception of the members of the School Food Committee of the Qali Warma Program, in San Martín, 2017", information that will be very useful to the public institution and in which it was proposed as a general objective to determine the relationship between efficiency and Quality of Service from the perception of the CAE of the Qali Warma Program in San Martín, 2017

A type of non-experimental research was developed, with a correlational descriptive study design, the instrument being applied for both variables a survey of 131 members of the School Feeding Committee of the Qali Warma Program in San Martín.

In the results of the efficiency variable from the perception of the CAE of the Qali Warma Program, it is observed that it is at a high level with 69% and for the quality of service variable it is also at a good level with 77,1%. In order to perform the hypothesis test we used the chi-square statistic where the statistic X^2_c found is 57.89 and with a confidence level of 95% ($\alpha = 0.05$) the tabular is 9.49, which indicates that both variables do not They are independent. Therefore both are associated, this allows to conclude that if one of them is worked, in this case the efficiency of the suppliers will allow to improve the quality of service of the Program Qali Warma from the perception of the CAE.

Key words: Efficiency, Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, el mismo que ostenta la creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, nos menciona que posee la facultad de ofrecer ayuda alimentaria eficiente a los niños y niñas de los niveles educativos: inicial, primaria y secundaria (pueblos indígenas de la Amazonía peruana). El modelo de cogestión en la atención del servicio alimentario abarca tres principales fases: Organización del Menú escolar, Procesamiento de Compra y Gestión del Servicio Alimentario. Para el año 2017 el programa cuenta con 2631 instituciones educativas en la unidad territorial San Martín (Qali Warma, 2017).

Durante la gestión del servicio alimentario se realiza la supervisión en los establecimientos de los proveedores para verificar la calidad de los alimentos a ser entregados en las instituciones educativas en sus dos modalidades (raciones y productos) y el cumplimiento de la entrega de los productos en los plazos establecidos se monitorea a través de aplicativos del AYZA QP que cuenta el programa.

Según la ISO 9001, la eficiencia de un proveedor se refiere a la proporción de productos y/o servicios que cumplan con las especificaciones técnicas, cantidades, plazos de entrega, entre otros, para satisfacer las necesidades de sus clientes. En la medición de la eficiencia de un proveedor se debe tener en cuenta ciertos criterios: Análisis de los plazos de entregas, cumplimiento de las especificaciones técnicas, calidad del servicio y Confiabilidad. (ISO 9001).

La ISO 9000 define a la calidad de servicio como resultado satisfactorio de una actividad entre el proveedor y el cliente de un servicio generalmente intangible. La calidad de servicio es subjetiva cuando está

directamente relacionada con la percepción del cliente, el grado de calidad del servicio dependerá una parte de la capacidad de organización que preste el servicio para satisfacer la necesidad del cliente y la otra parte dependerá del esfuerzo y la eficacia con que se realiza el proceso. (ISO 9001).

A nivel nacional se ha podido constatar que han existido sanciones, penalidades y resoluciones contractuales de los proveedores, a raíz de la pésima calidad de los productos causando intoxicaciones en los usuarios, como lo sucedido en la región Lambayeque donde más de 170 alumnos resultaron intoxicados tras ingerir productos de Qali Warma en mal estado dentro del colegio Jesús Divino Maestro. (El comercio, 2014). Además de incumplimientos en los plazos de entrega de los productos, ocasionando desabastecimiento del servicio alimentario en días laborables en las instituciones educativas públicas de diversos puntos del país. Es el caso de más de 250 mil alumnos de pocos recursos en instituciones públicas de Lima y Callao debido a que no se cuenta con proveedores que cumplan con los estándares de calidad en beneficio de la salud de los pequeños, datos manifestados por la Ministra Bustamante (2015) mediante diario la República.

Por su parte, la titular del Midis, Cayetana Aljovín, sostuvo el programa Qali Warma contará con más productos de calidad elaborados por proveedores locales, lo que garantizará una alimentación adecuada y nutritiva para los 3.6 millones de niños usuarios. “Desde que iniciamos la gestión, con el ministro Giuffra hablábamos de la necesidad de que se desarrollen los proveedores locales para Qali Warma, y esto es una necesidad y un reclamo de las regiones, pero una barrera que encontramos para ello es que no se cuentan con los permisos sanitarios o no tienen las capacidades de logísticas”. En ese sentido, la funcionaria consideró que la mesa técnica contribuirá a que los proveedores locales levanten estas barreras y abastezcan al programa con productos

oriundos de las regiones que están acostumbrados a consumir los 3.6 millones de niños usuarios en sus respectivas localidades.

Más de 150 empresas proveedoras y potenciales postores participaron en una sesión informativa sobre el servicio alimentario oportuno y de calidad que brindará este año el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma del MIDIS, en las instituciones educativas públicas de los niveles inicial y primaria y de secundaria de las comunidades nativas de la Amazonía peruana. Al evento asistió el viceministro de Prestaciones Sociales del MIDIS, Michel Macara-chvili, y el Director Ejecutivo de Qali Warma, Diego García Belaunde. Durante su intervención, Macara-chvili indicó que el objetivo de Qali Warma para este año es atender a 3,7 millones de niños y niñas de más de 62 mil instituciones educativas públicas y que para ello se necesita de la participación y compromiso de las empresas proveedoras (MIDIS 2017).

El director ejecutivo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Diego García Belaunde, verificó en Cusco la calidad del servicio alimentario que se brinda diariamente en esa región a más de 190 mil niñas y niños de los colegios públicos. “En la Gran Unidad Inca Garcilaso de la Vega, donde se atienden a 1,600 usuarios, el funcionario comprobó la entrega de alimentos correspondiente al turno de la tarde, que son preparados por las madres de familia que conforman el Comité de Alimentación Escolar (CAE)”, informó Qali Warma. En tanto, García Belaunde destacó el compromiso y el nivel de organización de la comunidad educativa en la gestión del servicio alimentario que brinda Qali Warma. “Esta institución educativa es atendida en la modalidad de productos al igual que las 4,017 que se encuentran en la región Cusco”, dijo. Posteriormente, visitó la institución educativa 50007, ubicada en el distrito de Ccorca, y que recibe desayunos y almuerzos de Qali Warma por estar ubicada en una zona de extrema pobreza (MIDIS 2017).

A pocos días de iniciar el año escolar 2017, la Unidad Territorial San Martín del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brindó un taller de capacitación a los Monitores de Gestión Local, quienes tendrán la tarea de supervisar la correcta provisión del servicio alimentario escolar en 2,631 instituciones educativas públicas de la región. Durante la capacitación, los monitores recibieron información sobre las metodologías que deberán implementar durante la asistencia técnica que brindarán a los miembros de los Comités de Alimentación Escolar (CAE), conformados por la directora o el director del colegio, un docente y tres madres o padres de familia, quienes se encargan de vigilar y gestionar el servicio alimentario (MIDIS 2017).

Ángel López Malaverry, jefe de la Unidad Territorial San Martín, informó que a través de estos talleres, los monitores adquieren mayor experiencia para supervisar el servicio alimentario de acuerdo a las exigencias de Qali Warma y asegurar, de esta manera, que toda la comunidad educativa se involucre en la alimentación de los niños, fortaleciendo así el modelo de cogestión que desarrolla el programa social del MIDIS. En la capacitación, a cargo de especialistas de Qali Warma, también se brindó información sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos y buenos hábitos alimenticios (MIDIS 2017).

En la región San Martín 170,455 escolares de los niveles inicial, primaria y secundaria (comunidades nativas) se beneficiarán con alimentos nutritivos y de calidad de Qali Warma (MIDIS 2017).

Teniendo en cuenta los problemas que han venido surgiendo desde el año 2013 hasta la actualidad, se ha visto afectada la eficiencia de los proveedores y el servicio de calidad del programa, situación que surge por los altos estándares de calidad exigidos por el programa. Las exigencias en cuanto a la prestación del servicio alimentario ha ido mejorando desde el año 2013 hasta el año 2017, la problemática surge en cuanto a la documentación de los requisitos obligatorios de la ficha

técnica de cada producto y en la demora de la distribución de los productos a las instituciones educativas públicas usuarias del programa, determinándose de esa manera la eficiencia de cada proveedor y por ende la calidad de servicio del programa. Es través de los profesionales capacitados Supervisores de Plantas y Almacenes quiénes supervisan que los proveedores cumplan con todos los requisitos obligatorios y declaraciones juradas realizadas durante el proceso de compra para ser ejecutadas durante la prestación del servicio alimentario y los profesionales capacitados encargados de verificar que la distribución de los productos se haya realizado en los plazos establecidos son los Monitores de Gestión Local (MIDIS 2017).

En la región San Martín desde el año 2013 se ha visto afectada la eficiencia de los proveedores en cuanto al análisis de los plazos de entrega, cumplimiento de las especificaciones técnicas y sobre todo a la confiabilidad, asimismo la calidad de servicio del programa, ha afectado el aseguramiento del servicio alimentario, de conformar y apoyar la gestión y capacitación de los comités, de promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del programa, la producción y distribución de material educativo para fortalecer las capacidades sobre las buenas prácticas de manipulación y almacenamiento, es por ello que mediante la presente investigación se pretende medir la eficiencia de los proveedores en los año 2017 del departamento de San Martín y en consecuencia el nivel de calidad de servicio del programa que brindan a las instituciones educativas por el bienestar de los niñas y niñas usuarios del programa (MIDIS 2017).

1.2. Trabajos previos

Internacional

Lascurain, I. (2012) en su tesis: "Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el Servicio de una empresa de unidades de Energía Eléctrica

Ininterrumpida”. (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana. México. Se planteó como objetivo principal el determinar los factores fundamentales que influyen en la calidad del servicio de dicha empresa objeto de estudio. La investigación es de carácter cualitativo – descriptivo, el diseño de investigación es no experimental y se trabajó en base a 345 clientes. Lo cual el autor concluye que las acciones tomadas para manejar las quejas permitirán atacar los problemas, así mismo permitirá mejorar el servicio integral, con acciones que proponen buscar y propiciar las etapas del proceso de compra y venta, además le otorgará a la empresa un canal de comunicación con el cliente, mientras que las cotizaciones mantiene informado al cliente, pero bajo la estructura organizacional de la empresa objeto de estudio, resalta lo importante que es tener un canal de comunicación interna y resolver los problemas y necesidades surgidas dentro de la empresa, el concluye que en la medida que no haya buena comunicación no se podrá tener buenos resultados en cuanto a la satisfacción del cliente, además señala que debe ir de la mano de una buena capacitación y enfoque en procesos, para que estén alineado a los objetivos de la empresa.

Abad, M. y Pincay, D. (2014) en su tesis: “Análisis de Calidad del Servicio al cliente Interno y Externo para propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una empresa de Seguros de Guayaquil”. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. La investigación se trabajó bajo el objetivo fundamental de estudiar la calidad en el servicio tanto interno como externo en una empresa de seguros de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de incrementar las ventas en la empresa estudiada. El tipo de estudio que ha utilizado el método inductivo, donde se trabajó una muestra de 83 empresas de seguros. Donde se concluyó que las causas de incumplimiento de la calidad de servicio y cultura organizacional se dan en un 80% en el área de producción, sin embargo el área que presenta mayores inconvenientes es el departamento que tiene relación con los clientes, causado por la mala actitud que presentan estos empleados, además la

empresa no posee parámetros para que los empleados adopten una cultura de servicio, es la razón por la que el personal no se encuentra motivado, así mismo no se aplican métodos de evaluación a su personal, sin embargo los trabajadores de la empresa muestran disposición a realizar cambios, a parte se concluye que el 40% de los clientes internos coinciden en que existe buena cortesía de parte de los altos directivos, pero aún no cubren las perspectivas de los consultivos, la tardanza en la atención es otro talón de Aquiles, a pesar de ello la empresa posee prestigio lo que le permite tener el 90% de sus clientes fieles.

Cárdenas, R. (2013) en su trabajo de investigación “Resolución de trámites y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de servicios Municipales de la administración Centro del municipio del distrito Metropolitano de Quito, Parroquia Centro Histórico provincia de Pichincha”. (Tesis de doctor). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Su objetivo primordial fue estudiar y conocer cómo influye la Resolución de Trámites en la atención a los usuarios que concurren al Balcón de Servicios de la Administración Central del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. El tipo de investigación es exploratorio y descriptiva, por otro lado la muestra que se trabajó en la investigación es de 110 funcionarios. La conclusión a la que llegó fue el exceso de trámites que se le pide al usuario hace que los funcionarios tengan más labores que desempeñar haciendo deficiente la labor del personal, también se puede agregar que no existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo de tal manera que no hay coordinación entre las diferentes áreas. No se tiene una adecuada atención a los usuarios discapacitados, embarazadas y de la tercera edad por falta de valores. La comunicación respecto al trato de los usuarios es nula entre los jefes y funcionarios, por lo que no se llega a solucionar este problema.

Nacional

Urbina, F. (2014) en su tesis “Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la intendencia regional La Libertad-Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. La investigación tuvo como finalidad principal identificar como influye la calidad del servicio que ofrece los funcionarios de la sección orientación al contribuyente sobre el grado de satisfacción de los usuarios de SUNAT-Trujillo 2013. La muestra estuvo conformada por 390 contribuyentes. El método que ha empleado es descriptivo – analítico. La conclusión encontrada en la investigación menciona que 51% de los encuestados mencionaron que eficacia en la atención en las oficinas de orientación al contribuyente en la Intendencia Regional de la Sunat es mala. De esta manera se encontró que el 76.92% de los usuarios no recibieron una atención satisfactoria, se encontró que existe un grado de relación significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción del contribuyente.

Armas, L. (2014) en su tesis “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán-2012”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. El objetivo es determinar la influencia de la calidad de servicio, en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán. Se tomó como muestra conformado por 203 usuarios de la Municipalidad distrital de Sanagorán. Los métodos utilizados en el estudio es inductivo-deductivo, hipotético-deductivo y análisis-síntesis. Las conclusiones fueron que los usuarios están satisfechos con el servicio que brinda los servidores de la Municipalidad de Sanagorán, se encuentran satisfechos en cuanto a confiabilidad, receptividad, buen trato al público, certeza y honestidad.

Arrué, J. (2014) en su tesis “Análisis de la calidad de servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre 2014”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú. Cuyo objetivo principal es Evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto. El tipo de investigación es no experimental descriptiva, para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio con asignación proporcional para ello se tuvo en cuenta el número de orientaciones personales realizadas en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto un total de 196 usuarios. Concluyéndose que la investigación realizada señaló que la percepción de calidad del servicio de atención es de 62% que vendría a ser un rango de satisfacción bajo, por lo que la escala de calificación podría considerarse adecuado para el usuario pero no es suficiente con respecto al servicio recibido de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

Pachamorro, R. y Guimaray, E. (2015) en su tesis “La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del organismo supervisor de las contrataciones del estado del departamento de Lima”. (Tesis de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú. La investigación tuvo como objetivo principal ejecutar la gestión de la calidad en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) como factor que permitirá desarrollar la eficiencia administrativa del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) del departamento de Lima. El tipo de investigación es exploratorio, ligeramente descriptivo y correlacional. Para ello se utilizó como muestra a 293 trabajadores del OSCE del área de RNP y para el cálculo estadístico a proveedores del Estado que se encuentran inscritos en el año 2013 en los Registros de Bienes y Servicios para las encuestas respectivas. Las conclusiones de la presente investigación son: que la incorporación de un nuevo diseño y sistema de procesos de simplificación administrativa permitió la optimización de plazos,

lográndose evaluaciones confiables para mejorar la distribución y servicio al proveedor, por lo que se demostró que la Gestión de la Calidad en el RNP es un Factor de Eficiencia administrativa del OSCE del departamento de Lima.

Locales

Magallanes, M. (2015). En su tesis “La radio comunitaria como mecanismo de aporte a la inclusión social, análisis del componente comunicacional del programa Nacional de Alimentación Escolar, Qaliwarma. (Tesis de maestría). Tarapoto, Perú. Tuvo como objetivo principal Analizar los factores que limitan al PNAE Qali Warma, utilizar a las Radios Comunitarias como aliados estratégicos en sus planes de comunicación durante el periodo 2014-2015, de manera que contribuyan con la implementación de la política de inclusión social, con el fin de promover medidas orientadas a mejorar su efectividad. Donde la investigación planteó un tipo de investigación tipo descriptiva básica, y contó con una muestra de 22 personas. Los resultados principales fueron no existe a la fecha, ley o directiva destinada a promocionar el uso de las radios comunitarias en programas sociales como Qali Warma, a pesar que estos medios, por sus características, podrían constituirse en un aliados estratégicos del programa, propiciando la participación y el empoderamiento del público objetivo primario del programa, así como la vigilancia social a fin de garantizar la calidad y sostenibilidad del servicio de alimentación escolar.

Montañez, G. y Turco, G. (2016), en su tesis “Manejo del Programa Qali Warma en los centros educativos estatales del Distrito de Tarapoto. (Tesis de maestría). Tarapoto. Perú. Tuvo como objetivo principal describir cómo es el manejo del Programa Qali Warma en los Centros Educativos estatales del distrito de Tarapoto. El tipo de investigación que presenta la tesis es básica, y contó con una muestra de 69 padres de familia representantes de los centros educativos del distrito de Tarapoto,

integrantes del CAE. Llegando a los principales resultados de este trabajo demuestran que el manejo del programa Qali Warma investigada desde la óptica del componente alimentario, brinda un servicio alimentario oportuno durante todos los días del año escolar, las raciones otorgadas a los alumnos alcanza para todos, tienen la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, promueve hábitos alimenticios saludables, los alumnos evitan la comida chatarra, prefieren y valoran los productos de la zona y utilizan productos de la zona de forma diversificada.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Eficiencia del proveedor

Según la ISO 9001, la eficiencia de un proveedor se refiere a la proporción de productos y/o servicios que cumplan con las especificaciones técnicas, cantidades, plazos de entrega, entre otros, para satisfacer las necesidades de sus clientes. En la medición de la eficiencia de un proveedor se debe tener en cuenta ciertos criterios: Análisis de los plazos de entregas, cumplimiento de las especificaciones técnicas, calidad del servicio y Confiabilidad.

Montoya (2010) sostiene que un proveedor está conformada por entidades o personas, responsables de suministrar productos, materiales y servicios suficientes para la organización, es decir el proveedor es el encargado de mantener activa la organización.

Importancia de los proveedores

Montoya (2010) sostiene que la importancia del proveedor radica en el desempeño que éste tiene para mantener el futuro de la organización, adicional a ello proveedor ayuda en la parte financiera, comparte información sobre la participación. Muchas veces el proveedor tiende a ser subestimado sin interesar la importancia que posee el proveedor para la organización.

Además Montoya (2010) sostiene que en la actualidad el proveedor es fundamental para el cliente así como el cliente para el proveedor, ya que en una organización comprende que el proveedor siempre cumpla con el servicio, el cual representa una oportunidad para la organización reconocer como parte importante del mismo.

Criterios para la selección de un proveedor

Montoya (2010) refiere que existen un conjunto de aspectos a considerar, los cuales debe tener un proveedor, además dentro de la selección de un proveedor se debe tener un conjunto de variables que aseguren una relación adecuada y el cumplimiento oportuno del suministro de productos, entre las principales prioridades que debe tener un proveedor tenemos:

- La claridad en los argumentos sobre sus cotizaciones.
- La trayectoria del proveedor y el conocimiento en el rubro.
- Es importante que el proveedor inspire confianza, para ello es necesario saber sus antecedentes.
- Contar con suficiente recurso financiero
- La puntualidad de la entrega de los suministros
- Precios de los productos
- La capacidad de poder atender el requerimiento de productos de forma oportuna.

En tal sentido Montoya (2010) sostiene que la selección del proveedor es clave, el cual debe llevarse con mucha precisión, independientemente de presiones, objetiva y cuidadosa, por ello es necesario conocer primero los antecedentes del proveedor, trayectoria, habilidades, vocación entre otros aspectos. Ya que una mala selección del proveedor representa problemas para la organización.

Dimensiones de la eficiencia de los proveedores

Es muy importante señalar que de acuerdo a la teoría de Montoya (2010), nos menciona que la eficiencia de los proveedores es necesario estudiarla en base a las siguientes dimensiones:

a) Análisis de los plazos de entrega: Está comprendido en la entrega de los productos o servicio comprado en el tiempo y momento acordado, es decir que los productos deben ser entregados ni antes ni después de la fecha, es el punto donde se ve la efectividad de los proveedores y el grado de compromiso, en tal sentido es importante ver en este punto aspectos como: (Montoya, 2010).

- Grado de cumplimiento
- Grado de responsabilidad.
- Grado de compromiso

b) Cumplimiento de los estándares de las especificaciones técnicas: no solo se trata de que el proveedor entregue el producto en las fechas pactadas, sino también el producto y servicio comprado alcance los estándares exigidos y este de acuerdo a las especificaciones del contrato, es decir cantidades, marca, calidad, condiciones, entre otros puntos que pueden ser considerados fundamentales: (Montoya, 2010).

- Estándares exigidos
- Productos en cantidades exactas
- Productos de acuerdo a las especificaciones en el contrato

c) Confiabilidad. La confiabilidad es importante en el proceso de entrega del proveedor a su cliente, para lo cual es necesario demostrar que el suministro es confiable en todos los niveles, es decir que no cause ningún inconveniente a terceros. (Montoya, 2010).

- Productos confiables
- Productos en condiciones saludables

La eficiencia fue medida a través del servicio que brindan los proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar.

De acuerdo a la teoría de Montoya (2010), en cuanto a la variable eficiencia nos menciona que debe ser medida en base a la valoración de bajo, regular y alto.

Calidad de servicio

Vargas y Aldana (2011) sostienen que la calidad está relacionada con las virtudes y valores de las personas que conforman la organización, ya que el comportamiento humano es el que desarrolla y crea la cultura organizacional así como sus valores identificados y diferenciados dentro de las organizaciones.

Además Vargas y Aldana (2011) refieren que la calidad es un factor de progreso por medio del cual se busca la perfección de estrategias orientadas al cliente, además de crear redes y alianzas de desarrollo eficiente, flexible, ágil que busca encaminar a las organizaciones.

Por otro lado Pérez (2007), sostiene que la calidad es aquello que permite proporcionar servicios o productos a los clientes o consumidores, con la finalidad de satisfacer por completo sus necesidades y expectativas, por ello la calidad de servicio suponen el ajuste en cuanto al cumplimiento de las expectativas y deseos del cliente.

Fontalvo y Vergara (2010) refieren que la calidad de servicios comprende un conjunto de características que satisface las necesidades así como las expectativas de los clientes, además la calidad es entendida como la capacidad que se posee para garantizar la satisfacción del cliente. Por su parte Harrington (1997) citado por

(Fontalvo y Vergara, 2010) sostiene que el servicio es un proceso que contribuye al bienestar de los demás.

Propiedades del servicio

Fontalvo y Vergara (2010) sostienen que las propiedades de los servicios presentan un conjunto de características, que es fundamental para lograr satisfacer con éxito al cliente, entre las principales propiedades de servicio encontramos:

- El servicio es consumida de manera simultanea
- El proceso de la prestación del servicio es un factor importante hacia el cliente.
- Para lograr un servicio de calidades estas deben estar bien planificados con antelación.
- La prestación inadecuada del servicio por lo general se traduce en la pérdida del cliente

Dimensiones de la calidad de servicio en el Programa Nacional de Alimentación Qali Warma

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS (2014), nos menciona que la calidad de servicio para cada uno de los programas que conforman el MIDIS tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de la población, sobre todo de aquellos en situación de pobreza y vulnerabilidad, asimismo la calidad de servicio se encuentra siendo manejado a través de distintas entidades del sector público, privado y la sociedad civil, así como el ejercicio de derechos, proceso de capacidades y la disposición a oportunidades, las mismas que deben cumplir con las políticas públicas que se direccionan a la intervención del estado con el única finalidad de reducir la pobreza, las vulnerabilidades, riesgos sociales y las desigualdades. De esta manera cabe mencionar los diversos objetivos estratégicos y específicos que ayudan a llevar un adecuado servicio de calidad, los mismos que tomaremos como dimensiones:

a) Aseguramiento del servicio alimentario

Dentro de esta dimensión encontramos la labor que cumple el MIDIS, (2014), para asegurar que los niños y niñas de las instituciones educativas reciban el servicio alimentario durante los días del año escolar teniendo en cuenta las características y las zonas en donde viven los usuarios de este programa, es decir los niños y niñas estudiantes. El indicador dentro de este objetivo es:

- **Niños y niñas que reciben el servicio alimentario**

Esto se debe a que son ellos los principales usuarios del programa Qali Warma, es por ello necesario su alimentación y brindar una atención de calidad, siendo así se evidenció que el 97.9% del cumplimiento de este programa en las distintas instituciones. (MIDIS, 2014).

b) Conformar y apoyar la gestión y capacitación de los comités

Según el MDIS (2014), nos manifiesta que esta dimensión hace referencia a la importancia que se le debe de prestar a la capacitación de los Comités de Alimentación Escolar (CAE) y los Comités de Compras (CC), teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el programa, dentro de este punto cabe mencionar lo siguiente:

- **CC's y CAE's conformados**

Hace referencia a los comités de compra y CAEs que se han establecido durante un cierto periodo de tiempo y los cuales vienen laborando de acuerdo a los lineamientos establecidos por dicho programa, cuidando y velando por la integridad de los usuarios y de la buena gestión de los materiales a otorgarse. (MIDIS, 2014).

c) Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del programa

De acuerdo al MIDIS, (2014), nos menciona que dentro de esta dimensión se encuentra las medidas necesarias que se deben de tomar para mejorar los hábitos de alimentación en los niños y niñas del Programa Qali Warma, cuidando así de su salud y al mismo tiempo de su capacidad de recepción en los estudios. En este punto cabe mencionar el siguiente indicador:

- **Promoción de hábitos alimenticios saludables**

La alimentación de un niño (a) es sumamente importante y en el Programa de Alimentación Qali Warma esto es fundamental es por ello la importancia de promover hábitos saludables de alimentación y hacerles saber a los padres de familia y también a los maestros. (MIDIS, 2014).

- **Recetas diversificadas**

Hace referencia a las recetas alimentarias que se han incluido dentro de las instituciones usuarias del programa, en el año 2014 se alcanzó un promedio de 280 recetas diversificadas, no obstante a esto se tiene como objetivo seguir mejorando este indicador (MIDIS, 2014).

d) Producción y distribución de material educativo para fortalecer las capacidades sobre las buenas prácticas de manipulación y almacenamiento

Según MIDIS (2014), nos menciona que dentro de este punto se hace mención a las medidas y técnicas que se han empleado para el fortalecimiento de uso de las buenas prácticas de manipulación y almacenamiento de los alimentos otorgados al programa Qali Warma, dentro de este punto cabe mencionar al siguiente indicador:

- **Material educativo producido para unidades territoriales – UT y usuarios**

Hace referencia a los materiales utilizados para estimular la alimentación de los niños y niñas, siendo así que Qali Warma elaboro 6 tipos de material, las cuales son canciones educativas del programa las cuales ayudan a promover los hábitos de alimentación saludable, los videos de la gestión del CAE productos y CAE raciones, video del Huerto Escolar, el rotafolio para la asistencia técnica, el manual de gestión del servicio alimentario (MGSA) y las cuñas radiales. (MIDIS, 2014).

- **Cobertura de distribución de material a los CAE operando**

Este indicador hace mención a la distribución adecuada de los materiales educativos propuestos por el programa Qali Warma a las distintas instituciones educativas usuarias, según detalla Qali Warma en el 2014 se logró distribuir 27 unidades territoriales en diversas cantidades de materiales educativos, entre ellos la guía de orientación para el uso de protocolos, recetarios, guía técnica para la gestión del servicio alimentario, kits de juegos para campañas, rotafolios, etc. (MIDIS, 2014).

La calidad de servicio fue medida desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar.

De acuerdo a la teoría de MIDIS (2014), la variable calidad de servicio debe ser medida en base a la siguiente valoración que es de buena, regular y mala.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Existe relación entre la eficiencia y la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de eficiencia desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Conveniencia

El presente trabajo de investigación evaluó ambas variables en base a teorías ya existentes, para ampliar el conocimiento y sea útil a futuras investigaciones, en primer lugar se evaluó la variable eficiencia de proveedores en base a la teoría de Montoya (2010), quien dimensiona la variable en análisis de los plazos de entrega, Cumplimiento de las especificaciones técnicas y Confiabilidad, con el que se elaboró un cuestionario y al mismo tiempo fue evaluado. Mientras que la Variable Calidad de Servicio, fue medido según indicadores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS (2014), teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Aseguramiento del servicio alimentario, Conformar y apoyar la gestión y capacitación de los comités, Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del programa y Producción y distribución de material educativo para fortalecer las capacidades sobre las buenas prácticas de manipulación y almacenamiento.

Relevancia Social

El presente trabajo de investigación se justifica socialmente porque los resultados del trabajo permitieron ver cuán eficientes son las empresas proveedores del programa Qali Warma, lo cual da muestra de la realidad comercial y el nivel de eficiencia que posee el mercado comercial. Así mismo se determinó el nivel de calidad del servicio que ofrece este programa del cual son usuarios los niños y niñas de escasos recursos en sus centros educativos, lo que permite dar una idea de cuán fiable es respecto al cuidado de la salud y la nutrición del futuro del país. En definitiva se vio si realmente este programa ofrece buen servicio social.

Implicancias Prácticas

La presente investigación se desarrolló en el Departamento de San Martín, tomando como muestra a los miembros del comité de alimentación escolar de las instituciones educativas usuarias del Programa Qali Warma.

Valor teórico

La investigación se destaca en la medida que aporta conocimientos nuevos para la institución mediante la información existente en los marcos teóricos y del problema investigado, siendo este el principal aporte realizado por el investigador.

Unidad metodológica.

La investigación nos permitió ver la relación que existe entre la eficiencia y la calidad de servicio del programa Qali Warma desde la percepción de los miembros del comité de alimentación escolar de las instituciones educativas usuarias.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.

Hipótesis específicas

H₁: El nivel de eficiencia desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017, es alto.

H₂: El nivel el nivel de la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017, es bueno.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación entre la eficiencia y la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017. .

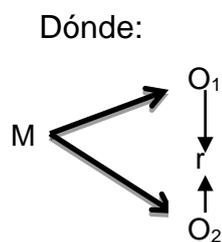
Específicos

- Identificar el nivel de eficiencia desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.
- Identificar el nivel de la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El trabajo presenta un diseño **descriptivo correlacional**, primero se analizó y evaluó de manera descriptiva cada variable; es decir, la eficiencia y Calidad de servicio del programa Qali Warma, se comparó los resultados obtenidos y determinó la relación que existen entre ambos. El diseño se expresa con el siguiente gráfico:



M: Miembros del Comité de Alimentación Escolar

O₁: Eficiencia

O₂: Calidad de servicio

r: relación

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Variable **O₁:** Eficiencia

Variable **O₂:** Calidad de servicio

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Eficiencia	La eficiencia de un proveedor se refiere a la proporción de servicios que cumplan con los plazos entrega, especificaciones técnicas, cantidades, entre otros, para satisfacer las necesidades de sus clientes (Montoya, 2010) .	En la evaluación de la eficiencia de un proveedor se tendrá en cuenta los siguientes criterios: Análisis de los plazos de entregas, cumplimiento de las especificaciones técnicas y Confiabilidad.	Análisis de los plazos de entrega	Cumplimiento	Nominal
				Responsabilidad	
				Compromiso	
			Cumplimiento de las especificaciones técnicas	Estándares exigidos	
			Cantidades de productos entregados		
			Productos de acuerdo a las especificaciones del contrato		
			Confiabilidad	Productos en condiciones saludables	
Calidad de servicio	La calidad de servicio tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de la población, sobre todo de aquellos en situación de pobreza y vulnerabilidad (MIDIS 2014) .	Las estrategias utilizadas para brindar un buen servicio de calidad son: asegurar el servicio alimentario todos los días del año escolar, Conformar y apoyar la gestión del CAE, promoviendo hábitos de alimentación y distribuyendo materiales educativos	Aseguramiento del servicio alimentario	Percepción del servicio alimentario a niños y niñas.	Nominal
			Conformar y apoyar la gestión y capacitación de los comités	Percepción del Desempeño del CAE	
			Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del programa	Percepción de la calidad de promoción	
				Percepción de la calidad de las recetas.	
			Producción y distribución de material educativo para fortalecer las capacidades sobre las buenas prácticas de manipulación y almacenamiento	Percepción de la calidad de comunicación promocional.	
	Percepción de la calidad en la distribución.				

Fuente: Marco teórico variable

2.3. Población y muestra

Población

La población para el presente trabajo de investigación comprendió a 2631 miembros del Comité de Alimentación escolar de las instituciones educativas públicas del Departamento de San Martín, que son usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en el periodo del año 2017.

Muestra

Como los miembros del comité de alimentación escolar de las instituciones educativas es una población infinita, se aplicó la siguiente fórmula para poder determinar la muestra

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

Z =	1.96
E =	0.05
p =	0.9
q =	0.1
N =	2631

n =	$\frac{3.8416 * 0.09 * 2631}{0.0025 * 2630 + 0.34574}$
-----	--

n =	$\frac{909.652464}{6.92}$	131
-----	---------------------------	------------

El total de muestra obtenida es 131 miembros del comité de alimentación escolar a quienes se realizó las encuestas en el periodo del año 2017.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica e instrumentos de recolección de datos

El método que se aplicó fue la encuesta para ambas variables, el instrumento utilizado fue el cuestionario el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la eficiencia y la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.

Variable Eficiencia:

Se desarrolló un cuestionario que contó con 8 preguntas, cuyo objetivo fue identificar el nivel de eficiencia desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017, basándose en la teoría de Montoya (2010), y se utilizó una escala de valoración de alto, regular y bajo. Para la primera y segunda dimensión se contó con tres preguntas cada una y en la tercera dimensión dos preguntas.

Variable calidad de servicio:

Se desarrolló un cuestionario con 17 preguntas, con el objetivo de identificar el nivel de la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017 y se basó en la teoría del MIDIS (2014), la escala de valoración que se utilizó fue: bueno, regular y malo, las mismas que fueron aplicadas a los 131 miembros del Comité de Alimentación Escolar en las instituciones educativas públicos del Departamento de San Martín.

Validación

Los instrumentos utilizados para la presente investigación fueron validados con la firma de 03 expertos en proyectos de investigación. (Ver anexo 2).

Confiabilidad

La determinación de la confiabilidad de los instrumentos utilizados se realizó mediante el coeficiente del alfa de Cronbach. Los cálculos se realizaron mediante el programa SPSS (Programa Estadístico de Servicio de Software), para la variable eficiencia se obtuvo como resultado un alfa de Cronbach de 0.890 y para la variable calidad de servicio el resultado obtenido fue 0.839 que son suficientes para garantizar la fiabilidad de los instrumentos.

2.5. Método de análisis de datos

A través de aplicación de los instrumentos (encuestas) realizadas a los miembros del comité de alimentación escolar del programa alimentación Escolar Qali Warma, en el departamento de San Martín en el año 2017, se obtuvieron los datos que fueron procesados en el programa del Excel y analizados mediante la fórmula del chi cuadrado; según las escalas de medición para ambas variables. Para determinar la relación que existe entre las variables se utilizó los estadísticos: Tabla de frecuencia para datos agrupados y prueba de chi cuadrado.

Para medir las dos variables se utilizó la escala de Likert, que se muestra a continuación:

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Mientras que para el procesamiento de los datos se realizó a través de una escala de valoración mediante intervalos para las dos variables, que se muestran a continuación:

Variable O₁: Eficiencia

Puntuación	Valoración
8-19	Bajo
20-30	Regular
31-40	Alto

Variable O₂: Calidad de servicio

Puntuación	Valoración
17-40	Mala
41-64	Regular
65-85	Buena

Es muy importante resaltar que para la contrastación de hipótesis se procedió a realizar la prueba de chi cuadrado ya que es una prueba estadística que nos ayuda a medir la hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, y sirve para probar H_1 correlacionales, midiendo variables nominales, tal y como se muestra en la investigación tenemos escalas de medición nominales es por ello que se procedió a realizar el estadístico chi cuadrado. Para poder calcular la hipótesis de asociación se procedió a calcular la chi calcular y la chi tabular, con un nivel de confianza del 95%.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se tuvo en cuenta aspectos éticos como por ejemplo el consentimiento de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017 para la aplicación de las encuestas.

Los instrumentos de ambas variables cuentan con sus respectivas validaciones de los autores que dieron su aprobación a las encuestas.

La investigación ha sido adecuadamente citada bajo los lineamientos que presenta el estilo de las Normas APA (Asociación Estadounidense de Psicología), por consiguiente las teorías expuestas en la presente investigación se encuentra debidamente citadas con sus respectivos autores. Así mismo se recalca que se han realizado parafraseados de algunas teorías obtenidas, por lo que no existe copia o plagio.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel de eficiencia desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.

El desarrollo del presente objetivo se realizó mediante la tabulación de las respuestas de los miembros del CAE del programa de la variable en estudio, que se muestra a continuación:

Tabla 2.

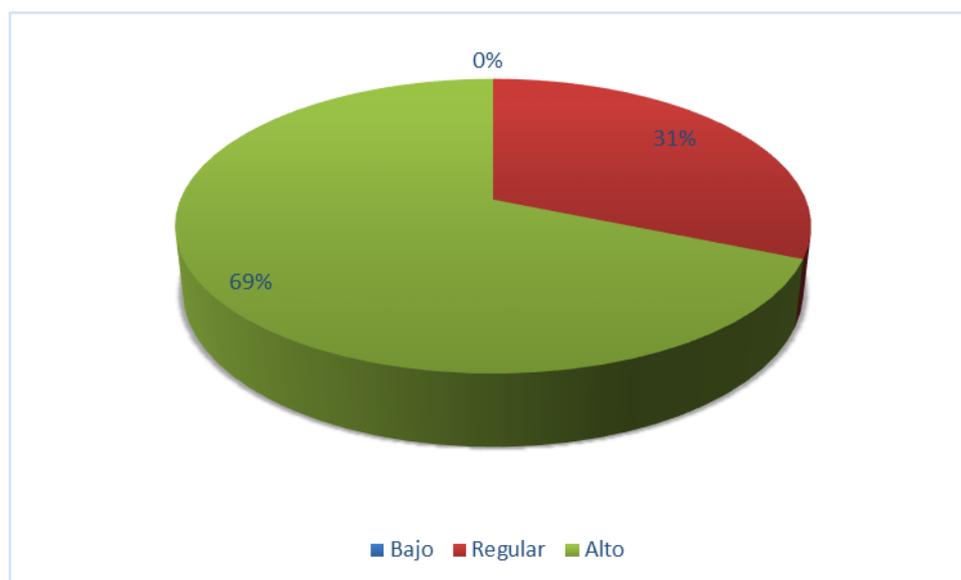
Frecuencia de resultados de Eficiencia desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma.

Valoración	f	%
Bajo (8 - 19)	0	0%
Regular (20 – 30)	40	31%
Alto (31 – 40)	91	69%
Total	131	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 131 miembros del CAE.
Elaboración: Propia

Gráfico 1.

Eficiencia desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma.



Fuente: Cuestionario aplicado a 131 miembros del CAE.
Elaboración: Propia

Interpretación

La eficiencia desde la percepción de los miembros del CAE ha sido calificada con el 69% en un nivel alto y sólo el 31% es calificada con el nivel regular, ya que la evaluación de la eficiencia de los proveedores radica en los plazos de entrega de acuerdo a su grado de cumplimiento, su responsabilidad y sobre todo su compromiso, también se ve la eficiencia en cuanto al cumplimiento de los estándares de las especificaciones técnicas y la confiabilidad desde el punto de vista de que si los productos son confiables y se encuentran en condiciones saludables.

3.2. Nivel de calidad de servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.

Tabla 3.

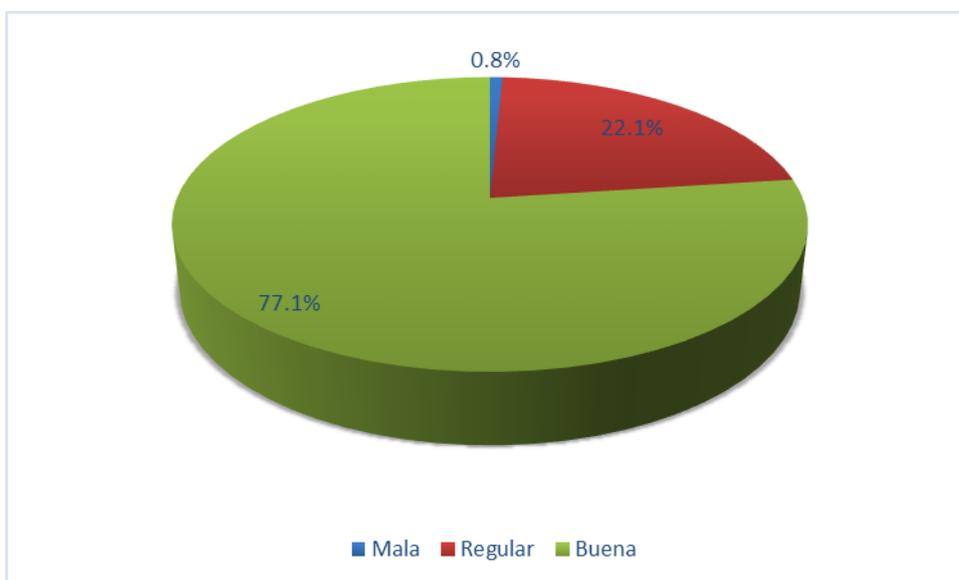
Frecuencia de resultados de la calidad de servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma.

Valoración	f	%
Mala (17- 40)	1	0.8%
Regular (41-64)	29	22.1%
Buena (65-85)	101	77.1%
Total	131	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 131 miembros del CAE.
Elaboración: Propia

Gráfico 2.

Calidad de servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma.



Fuente: Cuestionario aplicado a 131 miembros del CAE.
Elaboración: Propia

Interpretación

En cuanto a la calidad de servicio desde la percepción de los miembros CAE del Programa Qali Warma es calificada con el 77,1% como buena, mientras que el 22,1% es calificada como regular, puesto que calidad de servicio según el MIDIS, es medida por el aseguramiento del servicio alimentario, capacitación de los comités, promoviendo mejores hábitos de alimentación en los usuarios del programa, producción y distribución de material educativo para fortalecer las capacidades sobre las buenas prácticas de manipulación y almacenamiento.

3.3. Relación entre la eficiencia y la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.

La determinación de la relación que existe entre la eficiencia y calidad de servicio se realizó de la siguiente manera:

Tabla 4.

Tabla de contingencia eficiencia – calidad de servicio.

VARIABLES/ VALORACIÓN		Calidad de servicio			Total
		Buena	Regular	Mala	
Eficiencia	Alto	87	4	0	91
	Regular	14	25	1	40
	Bajo	0	0	0	0
Total		101	29	1	131

Fuente: Cuestionario aplicado a 131 miembros del CAE.
Elaboración: Propia

De la tabla 4, se realizó el cálculo del chi cuadrado calcular a través de la fórmula y se procedió a la contrastación de la hipótesis alterna y de la hipótesis nula:

Hipótesis alterna:

H_a: Existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.

Hipótesis nula:

H₀: No existe relación entre la eficiencia y la calidad de servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.

Para el cálculo del chi cuadrado se utilizó la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

O_i : representa a cada frecuencia observada

E_i : representa a cada frecuencia esperada.

Donde primero se realizó el cálculo de las frecuencias observadas:

Tabla 5.

Frecuencias esperadas eficiencia – calidad de servicio.

VARIABLES/ VALORACIÓN		Calidad de servicio			Total
		Buena	Regular	Mala	
Eficiencia	Alto	70.16	20.15	0.69	91
	Regular	30.84	8.85	0.31	40
	Bajo	0.00	0.00	0.00	0
Total		101	29	1	131

Fuente: Cuestionario aplicado a 131 miembros del CAE.

Elaboración: Propia

Tabla 6.

Prueba de chi cuadrado eficiencia – calidad de servicio

Frecuencia observada (O)	Frecuencia esperada (E)	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
87	70.16	16.84	283.58	4.04
14	30.84	-16.84	283.58	9.20
4	20.15	-16.15	260.66	12.94
25	8.85	16.15	260.66	29.44
0	0.69	-0.69	0.48	0.69
1	0.31	0.69	0.48	1.58
χ^2				57.89

Fuente: Cuestionario aplicado a 131 miembros del CAE.

Elaboración: Propia

Tabla 7.

Tabla de contrastación del chi cuadrado.

	GRADOS DE LIBERTAD	X²c	Nivel de significancia	X²t	DECISIÓN
Eficiencia y calidad de servicio	4	57.89	0.05	9.49	Se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación.

El estadístico X^2c calculado es de 57.89 y con un nivel de confiabilidad del 95% ($\alpha = 0.05$) y el estadístico X^2t tabular es de 9.49, lo que indica que ambas variables no son independientes. Por lo tanto ambas están asociadas, es decir, existe relación entre ellas, esto permite concluir que si se trabaja uno de ellas, en este caso la eficiencia de los proveedores se relaciona con la calidad de servicio del Programa Qali Warma desde la percepción del CAE.

IV. DISCUSIÓN

En la medición de la eficiencia de un proveedor se debe tener en cuenta ciertos criterios: Análisis de los plazos de entregas, cumplimiento de las especificaciones técnicas, calidad del servicio y Confiabilidad. (ISO, 9001), asimismo Abad y Pincay (2014) en su investigación concluyó que el 40% de los clientes internos coinciden que existe buena cortesía de parte de los altos directivos, pero aún no cubren las perspectivas de los consultivos, la tardanza en la atención es otro talón de aquiles, a pesar de ello la empresa posee prestigio lo que le permite tener el 90% de sus clientes fieles. Por otro lado Armas (2014), en su investigación concluyó que los usuarios están satisfechos con el servicio que brinda los servidores de la Municipalidad de Sanagorán, en cuanto a confiabilidad, receptividad, buen trato al público, certeza y honestidad. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se observó que desde la percepción de los miembros del CAE, la eficiencia es calificada con el 69% de los miembros del CAE como alto y sólo el 31% es calificada con el nivel regular, ya que la evaluación de la eficiencia de los proveedores radica en los plazos de entrega de acuerdo a su cumplimiento, a su responsabilidad y sobre todo a su compromiso, también se identificó la eficiencia en cuanto al cumplimiento de los estándares de las especificaciones técnicas y la confiabilidad.

Montoya (2010), sostiene que para evaluar la eficiencia de los proveedores es necesario analizar desde el punto de vista de los plazos de entrega y que este abarca aspectos como; el grado de cumplimiento, el grado de responsabilidad y el grado de compromiso, es muy importante mencionar que la eficiencia también se evaluó en cuanto al cumplimiento de los estándares de las especificaciones técnicas como son los estándares exigidos, productos en cantidades exactas y los productos de acuerdo a las especificaciones en el contrato y por último se evaluó la confiabilidad en los aspectos de productos confiables y los productos con condiciones saludables. Frente a esto, la presente investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la

eficiencia y la calidad de servicio de Programa Qali Warma, para ello se contó con teorías que respalden las acciones a realizar, por lo que después de haber recopilado una serie de teorías, se llegó a establecer como autor principal a Montoya (2010), de quien se establecieron tres dimensiones, a partir de las cuales se lograron desarrollar un cuestionario con una serie de preguntas para ser aplicadas a los miembros del CAE del programa Qali Warma especificados en la muestra, determinándose que la variable eficiencia, es calificada como alta, ya que existen un conjunto de aspectos a considerar para la selección de un proveedor entre ellas: la claridad en los argumentos sobre sus cotizaciones, la trayectoria del proveedor y el conocimiento en el rubro, es importante que el proveedor inspire confianza, para ello es necesario saber sus antecedentes, contar con suficiente recurso financiero, la puntualidad de la entrega de los suministros, precios de los productos, la capacidad de poder atender el requerimiento de productos de forma oportuna.

Pérez (2007), sostiene que la calidad de servicio es aquello que permite proporcionar servicios o productos a los clientes o consumidores, con la finalidad de satisfacer por completo sus necesidades y expectativas, por ello la calidad de servicio suponen el ajuste en cuanto al cumplimiento de las expectativas y deseos del cliente. Urbina (2014), en su investigación menciona que 51% de los encuestados mencionaron que la eficacia en la atención en las oficinas de orientación al contribuyente en la Intendencia Regional de la Sunat es mala, de esta manera se encontró que el 76.92% de los usuarios no recibieron una atención satisfactoria, se encontró que existe un grado de relación significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción del contribuyente. Asimismo Montañez y Turco (2016), en su investigación obtuvo como principales resultados que el manejo del programa Qali Warma investigada desde la óptica del componente alimentario, brinda un servicio alimentario oportuno durante todos los días del año escolar, también manifiesta que las raciones otorgadas a los alumnos alcanza para todos y que tienen la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, promueve hábitos alimenticios saludables, los alumnos evitan la comida

chatarra, prefieren y valoran los productos de la zona y utilizan productos de la zona de forma diversificada. Al respecto, en la presente investigación, otro de los objetivos fue identificar la calidad de servicio del Programa Qali Warma para lo cual se necesitó de teorías concernientes al tema en cuestión, llegando a tomar la teoría de (MIDIS, 2014), para determinar una serie de dimensiones e indicadores gracias a los cuales fue posible la elaboración de un cuestionario siendo a través de su aplicación y tabulación que los resultados nos indican calidad de servicio es calificada como buena.

Por último, en la presente investigación se buscó determinar la relación de eficiencia y la calidad de servicio desde la percepción de los miembros del CAE en el Programa Qali Warma, en San Martín, 2017, para ello se utilizó las teorías propuestas por autores como (Montoya, 2010) y (MIDIS, 2014), asimismo investigaciones que sirvieron como antecedentes y la contrastación del estadístico X^2c calculado (57.89) con un nivel de confiabilidad del 95% ($\alpha = 0.05$) y el X^2t tabular (9.49) nos indica que ambas variables no son independientes, es decir, están asociadas.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se determinó que existe una relación entre las variables evaluadas debido a que el estadístico X^2_c encontrado es de 57.89 y con un nivel de confiabilidad del 95% ($\alpha = 0.05$) el tabular es de 9.49, que indica que ambas variables no son independientes. Por lo tanto ambas están asociadas, esto permite concluir que si se trabaja uno de ellas, en este caso la eficiencia de los proveedores se relaciona con la calidad de servicio del Programa Qali Warma desde la percepción de los miembros CAE.
- 5.2.** Se identificó que la eficiencia medida a través del servicio que brindan los proveedores desde la percepción del CAE, se encuentra calificada en un nivel alto con el 69%, lo que significa que los proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumplen con entregar los productos alimenticios dentro del plazo establecidos en sus contratos para una atención oportuna en las instituciones educativas usuarias del programa, así mismo cumplen con los estándares exigidos, entregando los productos en cantidades exactas, presentaciones y marcas según las especificaciones de los contratos dando la seguridad a los miembros del CAE que los productos que entregan son confiables y saludables.
- 5.3.** Se identificó que la calidad de servicio desde la percepción del CAE del programa Qali Warma ha sido evaluada con una calificación del 77,1% como buena, lo que significa el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cumple una función importante en la alimentación de los usuarios mejorando el rendimiento escolar, realizando capacitaciones constantes a los miembros del CAE para evitar deficiencias en cuanto a sus funciones, mejorando los hábitos alimentarios de los usuarios a través de sus recetas variadas y mediante la distribución de los materiales educativos donde se indica las pautas sobre las prácticas de manipulación y almacenamiento de los productos.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Para promover la eficiencia del programa nacional de alimentación escolar qali warma es necesario que los plazos de entrega sean monitoreados a través de aplicativos informáticos que permitan controlar de manera eficiente el tiempo de los plazos de entrega y a la vez cumplir de una manera indirecta con la calidad de servicio a cada uno de los usuarios del programa.

- 6.2.** Para que se dé un eficiente control de los plazos de entrega es necesario que los proveedores del programa nacional de alimentación escolar qali warma deben seguir cumpliendo con entregar los productos alimenticios en los plazos establecidos de acuerdo a los estándares exigidos, entregando en cantidades exactas y brindando la seguridad a los miembros del Comité de Alimentación Escolar que los productos que entregan son confiables y saludables que no causará daños a los usuarios.

- 6.3.** Para mejorar la calidad de servicio desde la percepción del CAE del programa nacional de alimentación escolar qali warma, se debe realizar capacitaciones constantes a los miembros del comité de alimentación escolar en cuanto a la higiene durante preparación de los alimentos y en el almacenamiento de los productos, porque ello podría afectar la calidad de servicio del programa.

VII. REFERENCIAS

- Abad Acosta, M. y Pincay Díaz, D. (2014) Análisis de Calidad del Servicio al cliente Interno y Externo para propuesta de Modelo de Gestión de Calidad en una empresa de Seguros de Guayaquil. (Tesis para maestría). Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Armas Sandoval, L. (2014) Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán-2012. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Fuente: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/334>
- Arrué Flores, J. (2014) Análisis de la calidad de servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre 2014. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Perú. Fuente: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INF%20ORME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf>
- Bustamante, P. (2015). Diario la República: Qali Warma, ministra Bustamante responde por desabastecimiento. Revisado el 28 de enero 2017. Recuperado de: <http://larepublica.pe/politica/11327-qali-warma-ministra-bustamante-responde-por-desabastecimiento>
- Cárdenas, R. (2013) Resolución de trámites y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al Balcón de servicios Municipales de la administración Centro del municipio del distrito Metropolitano de Quito, Parroquia Centro Histórico provincia de Pichincha. (Tesis para doctor). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Fuente:

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5668/1/TESIS%20FINAL%20SRA.%20ROSA%20CARDENAS%5B1%5D.pdf>

Chiavenato, I. (2006). Gestión de talento humano. Editorial McGraw-hill, Colombia.

El comercio (2014). Diario el Comercio: Qali Warma una vez más: otros casos de intoxicaciones de niños. Revisado el 28 de enero 2017. Obtenido de: <http://elcomercio.pe/sociedad/peru/qali-warma-vez-mas-otros-casos-intoxicaciones-ninos-noticia-1767399>

Fontalvo, T. y Vergara, S. (2010). *La gestión de la calidad de los servicios ISO 9001: 2008*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&printsec=frontcover&dq=ISO+9001&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjE-dLa7uLRAhUFxSYKHVIDB2gQ6AEINDAC#v=onepage&q=ISO%209001&f=false>

Heredia, N. (2013). Gerencia de compras, la nueva estrategia competitiva. (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=mb3aAQAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion++compras&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjY8IDDvpXSAhWGsFQKHUadDp8Q6AEIIZAC#v=onepage&q=gestion%20%20compras&f=false>

Lascurain Gutiérrez, I. (2012) Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el Servicio de una empresa de unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida. (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana. México. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>

Magallanes Pineda, M. (2015). En su tesis “La radio comunitaria como mecanismo de aporte a la inclusión social, análisis del componente

comunicacional del programa Nacional de Alimentación Escolar, Qaliwarma. (Tesis de maestría). Tarapoto, Perú. Recuperado de:

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7662>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2014). Informe de Evaluación Anual 2014 del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2013 – 2016. Lima. Perú. Recuperado de:

http://www.midis.gob.pe/dmdocuments/pte_ogpp_eval_pei2014midis.pdf

Montoya, A. (2010). *Administración de compras*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=5cBZAQAAQBAJ&pg=PA181&dq=proveedor&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjO8fO62OLRAhVLSCYKHUVJBsEQ6AEIOTA E#v=onepage&q=proveedor&f=false>

Montañez, G. y Turco, G. (2016), en su tesis “Manejo del Programa Qaliwarma en los centros educativos estatales del Distrito de Tarapoto. (Tesis de maestría). Tarapoto. Perú.

Montalván, G. (2009). *Evaluación organizacional*. Canadá: Banco Internacional de Desarrollo.

Pachamorro Goyzueta, R. y Guimaray Haya, E. (2015) *La gestión de la calidad en el registro nacional de proveedores como factor de eficiencia administrativa del organismo supervisor de las contrataciones del estado del departamento de Lima. (Tesis de Maestría)*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/129/Pachamorro_Guimaray_tesis_maestr%C3%ADa_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, V. (2007). *Calidad total en la atención al cliente*. (Edición es español), España: Ideas propias. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es->

[419&sa=X&ved=0ahUKEwiGu9CdqOPRAhVSYKHTogBj8Q6AEILDA#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false](http://www.gob.pe/419&sa=X&ved=0ahUKEwiGu9CdqOPRAhVSYKHTogBj8Q6AEILDA#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false)

Qali Warma (2017). ¿Cómo lo hacemos? – Cogestión. Perú. Recuperado de:
http://www.qw.gob.pe/?page_id=60

Urbina, F. (2014) Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la intendencia regional La Libertad-Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de:
http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/761/urbina_fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y

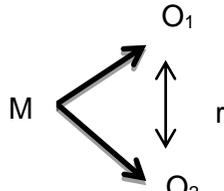
Vargas, M. y Aldana, L. (2011). Calidad y servicio conceptos y herramientas. (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.

Vértice (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=SniadKuZkpoC&pg=PA1&dq=calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwix5ljl9uLRAhUFWCYKHVfeB-EQ6AEIOzAH#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Formulación del problema general	Hipótesis		Objetivos	Instrumentos	
<p>¿Existe relación entre la eficiencia y la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017?</p>	<p>Hi: Si Existe relación entre la eficiencia y la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.</p>		<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la eficiencia y la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar el nivel de eficiencia desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017.</p> <p>Identificar el nivel de la Calidad de Servicio desde la percepción del CAE del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017</p>	<p>Encuestas</p>	
Diseño de investigación	Variables de estudio			Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos
<p>descriptivo correlacional</p>	<p>Variable O₁</p>	<p>Indicadores</p>		<p>Los miembros del CAE de las Instituciones Educativas Públicas del Departamento de San Martín, que son usuarias del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, 2017</p>	<p>encuestas</p>
<p>Eficiencia</p>		<p>Cumplimiento</p>			
		<p>Responsabilidad</p>			
		<p>Compromiso</p>			

 <p>Donde: M : miembros del CAE O1 : Eficiencia de los proveedores O2 : Calidad de servicio r : Correlación</p>	<table border="1"> <tr><td>Estándares exigidos</td></tr> <tr><td>Cantidades de productos entregados</td></tr> <tr><td>Productos de acuerdo a las especificaciones del contrato</td></tr> <tr><td>Productos en condiciones saludables</td></tr> </table>	Estándares exigidos	Cantidades de productos entregados	Productos de acuerdo a las especificaciones del contrato	Productos en condiciones saludables							
	Estándares exigidos											
Cantidades de productos entregados												
Productos de acuerdo a las especificaciones del contrato												
Productos en condiciones saludables												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable O₂</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Calidad de servicio</td> <td>Percepción del servicio alimentario a niños y niñas.</td> </tr> <tr> <td>Percepción del Desempeño del CAE</td> </tr> <tr> <td>Percepción de la calidad de promoción</td> </tr> <tr> <td>Percepción de la calidad de las recetas.</td> </tr> <tr> <td>Percepción de la calidad de comunicación promocional.</td> </tr> <tr> <td>Percepción de la calidad en la distribución.</td> </tr> </tbody> </table>	Variable O ₂	Indicadores	Calidad de servicio	Percepción del servicio alimentario a niños y niñas.	Percepción del Desempeño del CAE	Percepción de la calidad de promoción	Percepción de la calidad de las recetas.	Percepción de la calidad de comunicación promocional.	Percepción de la calidad en la distribución.		
Variable O ₂	Indicadores											
Calidad de servicio	Percepción del servicio alimentario a niños y niñas.											
	Percepción del Desempeño del CAE											
	Percepción de la calidad de promoción											
	Percepción de la calidad de las recetas.											
	Percepción de la calidad de comunicación promocional.											
	Percepción de la calidad en la distribución.											

Fuente: Elaboración propia

Prueba de confiabilidad

Variable: Eficiencia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	15	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.890	8

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	31.12	21.359	.744	.868
P2	31.58	21.814	.409	.918
P3	31.38	23.273	.575	.884
P4	31.30	21.921	.701	.873
P5	31.16	21.026	.783	.864
P6	31.23	21.386	.841	.861
P7	31.16	23.066	.684	.876
P8	31.31	21.866	.817	.864

Fuente: Elaboración Propia

Variable: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	15	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.839	17

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	63.72	62.090	.390	.834
P2	64.30	59.991	.511	.829
P3	64.70	61.833	.226	.842
P4	64.21	59.892	.440	.831
P5	65.42	62.088	.140	.851
P6	64.31	60.078	.371	.835
P7	64.02	60.425	.446	.831
P8	64.54	59.902	.396	.833
P9	64.63	60.114	.423	.832
P10	64.44	57.780	.554	.825
P11	63.97	56.481	.645	.820
P12	64.31	59.455	.501	.829
P13	63.94	58.766	.536	.827
P14	64.66	55.376	.495	.829
P15	64.73	53.064	.602	.821
P16	64.38	57.362	.587	.824
P17	64.25	58.206	.482	.829

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta para Eficiencia de los Proveedores

Señor (a), Miembro del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, sírvase responder las siguientes preguntas de manera sincera y de acuerdo a las alternativas:

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

EFICIENCIA DE LOS PROVEEDORES						
DIMENSIÓN: ANÁLISIS DE PLAZOS DE ENTREGA						
Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿La empresa cumple con los plazos de entrega de distribución de los productos?					
2	¿La empresa asume su responsabilidad en casos de productos en mal estado?					
3	¿Con que frecuencia la empresa se encuentra comprometido con brindar un buen servicio del Programa?					
DIMENSIÓN: CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS						
Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
4	¿La empresa cumple con los requisitos obligatorios de las especificaciones técnicas?					
5	¿La empresa entrega los productos en las cantidades solicitadas por el Programa?					
6	¿La entrega de los productos cumple con las exigencias del contrato?					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
7	¿La empresa ofrece la confianza de que los productos entregados por la empresa se encuentran en buen estado?					
8	¿La empresa se gana la confianza del programa ofreciendo productos saludables y nutritivos?					

Encuesta para Calidad de Servicio del Programa Qali Warma

Señor (a), Miembro del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, sírvase responder las siguientes preguntas de manera sincera y de acuerdo a las alternativas:

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

CALIDAD DEL SERVICIO						
DIMENSIÓN: Aseguramiento del servicio alimentario						
	Indicador: Percepción del servicio alimentario a niños y niñas	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el programa Qali Warma cumple una función importante en la alimentación de los niños y niñas?					
2	¿Con que frecuencia los niños y niñas usuarios han mejorado su rendimiento escolar?					
3	¿Cuán frecuente ha observado antes de la implementación de este programa que los niños y niñas venían sin desayunar a la I.E?					
DIMENSIÓN: Conformar y apoyar la gestión y capacitación de los comités						
Nº	Indicador: Percepción del Desempeño del CAE	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que los Comités de alimentación escolar desempeñan bien sus labores?					
5	¿Con que frecuencia ha observado deficiencias en las actividades realizadas por los CAEs?					
6	¿Considera usted que los CAEs se rigen y cumplen con los lineamientos establecidos por el programa Qali Warma?					
DIMENSIÓN: Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del programa						
Nº	Indicador: Percepción de la calidad de promoción	1	2	3	4	5
7	¿Con que frecuencia el programa Qali Warma da a conocer hábitos alimentarios saludables?					
8	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones a los padres de familia y maestros dando a conocer los hábitos saludables de alimentación?					

9	¿Con que frecuencia se realizan reuniones con los padres de familia y maestros dando a conocer los hábitos saludables de alimentación?					
N°	Indicador: Percepción de la calidad de las recetas.	1	2	3	4	5
10	¿Con que frecuencia los encargados del programa Qali Warma dan a conocer nuevas recetas alimentarias?					
11	¿Considera usted que las recetas implementadas son saludables?					
12	¿Con que frecuencia ha observado que los niños y niñas aceptan las recetas alimentarias establecidas por el programa?					
DIMENSIÓN: Producción y distribución de material educativo para fortalecer las capacidades sobre las buenas prácticas de manipulación y almacenamiento						
N°	Indicador: Percepción de la calidad de comunicación promocional.	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que los manuales y afiches elaborados por el programa Qali Warma muestran procedimientos adecuados para el servicio alimentario?					
14	¿Las canciones educativas del programa ayudan a promover los hábitos saludables de alimentación?					
15	¿Los videos educativos establecidos por el programa Qali Warma son entendibles y muestran la gestión del programa?					
N°	Indicador: Percepción de la calidad en la distribución.	1	2	3	4	5
16	¿Con que frecuencia se distribuye los materiales educativos a las instituciones educativas?					
17	¿Considera usted que la cantidad de material educativo distribuido a la institución educativa es adecuada?					

Anexo 3. Validaciones de instrumentos

FICHA DE VALIDACION

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juarez Díaz, Juan Rafael	UNSM-T UCV CREBE	Dr. En administración Dr. En Ciencias de la Educación	Katterin Susana García Alva
TITULO: "Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

Consistente y adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.7

Tarapoto; 10 de Junio del 2017.

Dr. Juan Rafael Juarez Díaz
DOCENTE

FICHA DE VALIDACION

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juarez Díaz, Juan Rafael	UNSM-T	Dr. En administración	Katterin Susana García Alva
	UCV	Dr. En Ciencias de la Educación	
	CREBE		
TITULO: "Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINIÓN DE APLICACIÓN:
Clarity y objetividad por lo aplicable

PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 4.8

Tarapoto; 10 de Junio del 2017


 Dr. Juan Rafael Juarez Diaz
 DOCENTE

FICHA DE VALIDACIÓN

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Lady Diana Arévalo Alva.	UNSM-T UCV LPEU	Magister en Gestión Pública.	Br. Katterin Susana García Alva.
TÍTULO: "Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017"			
Cuestionario para la variable: Calidad de servicio.			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(4) Muy Malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones				X	
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINIÓN DE APLICACIÓN

El instrumento se puede aplicar porque es objetivo.

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto: de del 2017

4.7



 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
 CEAD N° 7120

FICHA DE VALIDACIÓN

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Lady Diana Arévalo Alva	UNSM-T UCV LPEU	Magister en Gestión Pública.	Br. Katterin Susana García Alva.

TÍTULO:

“Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017”

Instrumento para la variable: Eficiencia

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(3) Muy Malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones				X	
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINIÓN DE APLICACIÓN

El instrumento se puede aplicar porque es objetivo

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto; de del 2017

4.8



 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
 CIAD N° 7120

FICHA DE VALIDACIÓN

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Roger Burgos Bardales	UNSM-T UCV UPEU	Magister en Administración en la Educación	Br. Katerin Susana García Alva.

TÍTULO:

“Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017”

Cuestionario para la variable: Calidad de servicio.

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1) Muy Malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINIÓN DE APLICACIÓN

El instrumento tiene objetividad y consistencia y puede aplicarse

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto: de del 2017

4.9



 Mg. Roger Burgos Bardales
 C.E.A.D: 9264

FICHA DE VALIDACIÓN

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Roger Burgos Bardales	UNSM-T UCV UPEU	Magister en Administración en la Educación	Br. Katterin Susana García Alva.
TÍTULO: "Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017"			
Instrumento para la variable: Eficiencia			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(3) Muy Malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					✓
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones				✓	
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico					✓
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					✓

OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento tiene objetividad y es consistente, se puede aplicar

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

Tarapoto: ...de.....del 2017



 Mg. Roger Burgos Bardales
 CLAD: 5164

Anexo 4.

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

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

Morales, 29 de marzo de 2017

Señorita : Katterin Susana García Alva

Asunto : Autorización para realizar trabajos de Tesis.

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo hacer de su conocimiento que mi jefatura autoriza a su persona realizar Tesis sobre la "Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017" en la institución a mi cargo.

Sin otro particular quedo de Usted.

Atentamente.;


ANGEL LÓPEZ MALAVERRY
Jefe de la Unidad Territorial SAN MARTÍN
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL



Jr. Alfonso Ugarte N° 852 – Morales – Tarapoto

Central Telefónica: 042-526960

www.qaliwarma.gob.pe

Anexo 5.
EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS





Anexo 6.
REPOSITORIO BIBLIOTECA

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Katterin Susana García Alva....., identificado con DNI (X)
OTRO () Nº: 44595319....., egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción
de los miembros del Comité de Alimentación Escolar
del Programa Qali Warma, San Martín 2017..... en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 44595319

FECHA: 27/10/2017

Anexo 7.
INFORME DE ORIGINALIDAD

“Eficiencia y Calidad de Servicio desde la percepción de los miembros del Comité de Alimentación Escolar del Programa Qali Warma, en San Martín, 2017”.

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

1%

★ [docslide.com.br](https://www.docslide.com.br)

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado