



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Implementación del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en la Institución Educativa “Nuestra Señora del Carmen” Huancapi, 2018

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. RAMÍREZ HUAMANÍ, Catalina

Br. TOMA GÁLVEZ, Claudia

**ASESOR:**

Dr. Edwin Huarancca Rojas

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Reforma y Modernización del Estado

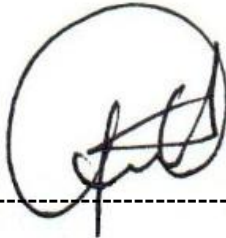
**PERÚ – 2018**

**Página del Jurado**



---

Mg. Angélica Yolanda Pacherras Ruíz  
PRESIDENTE



---

Dr. Segundo Chuquilín Terán  
SECRETARIO



---

Dr. Edwin Huarancca Rojas  
VOCAL

Dedico el presente trabajo de investigación a mis seres queridos, por el apoyo y la paciencia demostrada en todo mi desarrollo personal y profesional.

Catalina

A mi esposo y mis hijos, por ser la razón y el motivo de mi superación profesional.

Claudia

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos desarrollar los estudios de posgrado en la mención de Gestión Pública.

A los docentes que tuvieron a cargo la responsabilidad de dirigir los cursos en el programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, por su generosidad y profesionalismo demostrado en el desarrollo de los cursos.

Al asesor Dr. Edwin Huarancca Rojas, por su colaboración y apoyo en la ejecución del trabajo de investigación.

Al personal Directivo y Docente de la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi, por su apoyo en el proceso de recojo de información.

Las autoras

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ramírez Huamaní, Catalina participante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 29080125 con la tesis titulada: Implementación del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” Huancapi, 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, agosto de 2018



.....  
Ramírez Huamaní, Catalina  
DNI N° 29080125

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Toma Gálvez, Claudia participante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 09864543 con la tesis titulada: Implementación del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” Huancapi, 2018.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, agosto de 2018



.....  
Toma Gálvez, Claudia  
DNI N° 09864543

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis de investigación titulada: Implementación del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en la Institución Educativa “Nuestra Señora del Carmen” Huancapi, 2018, la cual tuvo como objetivo, determinar la relación entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Las autoras

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.3.1. Implementación del Programa Qaly Warma .....	17
1.3.2. Satisfacción del usuario.....	19
1.4. Formulación del problema .....	22
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos .....	24
II. MÉTODO.....	26
2.1. Diseño de investigación .....	26
2.2. Variables, operacionalización .....	26
2.3. Población y muestra .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	29
2.5. Métodos de análisis de datos .....	30
2.6. Aspectos éticos .....	30
III. RESULTADOS.....	32
3.1. A nivel descriptivo .....	32



3.2. A nivel inferencial .....	36
3.2.1. Prueba de normalidad .....	36
3.2.2. Prueba de hipótesis .....	37
3.2.2.1. Para la hipótesis general.....	37
3.2.2.2. Para la hipótesis específica 1 .....	38
3.2.2.3. Para la hipótesis específica 2.....	39
3.2.2.4. Para la hipótesis específica 3.....	40
IV. DISCUSIÓN .....	41
V. CONCLUSIONES .....	45
VI. RECOMENDACIONES .....	46
VII. REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	

## RESUMEN

La problemática identificada en el área de estudio está referida a la pésima atención que brinda el Programa Qaly Warma a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi, evidenciado en las constantes denuncias que se realizan ante las autoridades sobre diferentes aspectos, tales como la manipulación inadecuada de los alimentos y la calidad nutritiva de los mismos. El estudio desarrollado tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018, para lo cual se ha utilizado el diseño correlacional en la medida que se busca establecer la relación entre las dos variables de estudio. La muestra de estudio estuvo conformada por 60 padres de familia cuyos hijos son beneficiados con el programa. El diseño de investigación es correlacional, la misma que ha exigido la elaboración y aplicación de instrumentos de medición. Los resultados de la aplicación de los instrumentos han sido presentados en tablas estadísticas. Asimismo, el análisis descriptivo de los datos considera los cálculos de la media aritmética, la moda y la desviación estándar, mientras que para el caso del análisis inferencial se ha requerido la aplicación del estadígrafo Tau B de Kendall. Los resultados obtenidos a partir de la prueba de hipótesis demuestran que existe una relación directa entre la implementación del Programa Qaly Warma y la satisfacción del usuario. Las conclusiones afirman que, a un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación directa fuerte entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018. (Tau\_b=0,730; p\_valor=0,000)

### **Palabras clave:**

Implementación del Programa Qaly Warma/ satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The problem identified in the study area is related to the terrible attention provided by the Qaly Warma Program to users of the Public Educational Institution "Nuestra Señora del Carmen" of Huancapi, evidenced by the constant complaints made to the authorities about different aspects, such as the inadequate handling of the food and the nutritional quality of the same. The general objective of the study was to determine the relationship between the implementation of the Qali Warma Program and the satisfaction of users in the Public Educational Institution "Nuestra Señora del Carmen" of Huancapi in 2018, for which the design has been used correlational in the measure that seeks to establish the relationship between the two study variables. The study sample consisted of 60 parents whose children benefit from the program. The research design is correlational, the same that has required the development and application of measurement instruments. The results of the application of the instruments have been presented in statistical tables. Likewise, the descriptive analysis of the data considers the calculations of the arithmetic average, the mode and the standard deviation, while for the case of the inferential analysis the application of the Tau B statistician of Kendall has been required. The results obtained from the hypothesis test show that there is a direct relationship between the implementation of the Qaly Warma Program and user satisfaction. The conclusions affirm that, at a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%, there are sufficient statistical arguments to affirm that there is a strong direct relationship between the implementation of the Qali Warma Program and the satisfaction of the users in the Institution. Public Education "Nuestra Señora del Carmen" of Huancapi in 2018. (Tau\_b = 0.730, p\_value = 0.000)

### **Key words:**

Implementation of the Qaly Warma Program / user satisfaction.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

El servicio que otorga el programa Qaly Warma a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi no reúne las mínimas condiciones de higiene y salubridad, así como de la calidad nutritiva de los alimentos que entrega, porque no se considera dentro de las raciones los productos de la zona que tienen alto contenido proteico, además se observa que la manipulación de los alimentos no es adecuado, por lo que ya se han reportado casos de problemas que comprometen la salud de los niños y las niñas.

El propósito del estudio ha sido demostrar estadísticamente la relación que existe entre las variables de estudio, en la medida que la implementación del Programa Qaly Warma procura brindar un servicio de calidad a los niños y las niñas beneficiarias, en razón de que en los últimos años se ha puesto en tela de juicio la calidad del servicio que se brinda a los niños, perjudicando en algunos casos su desarrollo nutricional y socio afectivo.

Los programas asistenciales, como es el caso de Qaly Warma fueron creados bajo el espíritu de asegurar el desarrollo nutricional, cognitivo y afectivo de los niños en edad escolar, bajo el sustento de diferentes corrientes psicológicas y sociales que afirman, científicamente, que la base esencial del desarrollo humano es la primera infancia, por lo mismo si un país asegura que en esta etapa se brinden todas las condiciones materiales y físicas para asegurar el nivel nutricional de los niños es más probable que en una década contemos con personas con un desarrollo intelectual y afectivo capaces de transformar y asegurar el desarrollo y el bienestar de todos los peruanos.

Qaly Warma como programa social pertenece y depende administrativa y económicamente al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, por lo mismo su organización arrastra las falencias y dificultades que caracteriza a toda institución pública de nuestro país, siendo común observar que los procesos

que planifica, ejecutan y evalúa no logran alcanzar los objetivos previstos, por lo que se perjudica a una cantidad considerable de niños y niñas que son beneficiados con este programa social.

Las noticias propaladas por los diferentes medios de comunicación dan cuenta de casos en el que los desayunos escolares repartidos por Qaly Warma estuvieron contaminados a consecuencia de ello muchos niños y niñas tuvieron que ser atendidos en los centros de salud por la masiva intoxicación causado por los productos que este programa entrega a los beneficiados, lo que demuestra que a nivel de la organización, la logística y los sistemas de control de calidad existen serios problemas, que afectan seriamente la calidad del servicio que este programa brinda a los niños.

Qaly Warma según las normas que lo regulan tiene la facultad de convocar a procesos de contratación con el Estado para adquirir insumos y alimentos elaborados, los mismos que son distribuidos a todos los niños en edad escolar, a través de los denominados desayunos escolares, por lo que desde el proceso de la convocatoria y todo el recorrido que tiene que transitar, la compra y distribución de los alimentos, hasta llegar en el último tramo a la boca de los niños, por así decirlo, existe una red complicada de procedimientos y actividades, que no pueden ni deben ser descuidadas y expuestas al azar, porque se trata de alimentos que consumen los niños que son las personas más vulnerables, por lo que se necesita una organización técnica, científica y sistemática de cada uno de los procedimientos que se exigen normativamente, para poner al alcance de los beneficiados los alimentos que los niños necesitan.

La percepción de los beneficiados del programa sobre la satisfacción por el servicio recibido es pésimo, porque desde la programación que se realiza a nivel ministerial hasta llegar a la distribución de los alimentos en cada institución educativa, se han registrado serias observaciones, lo que afecta considerablemente la percepción del usuario quien a través de sus padres demuestra y hacer llegar reiteradamente su insatisfacción por el servicio recibido, esto porque el programa se adecua al tipo de organización

normativo, que impide y obstaculiza sistematizar los procesos de acopio, distribución y control de los alimentos que este programa distribuye.

Qaly Warma al tener la responsabilidad de velar y asegurar la calidad nutricional de los alimentos que distribuye y principalmente por tener como objetivo institucional sentar las bases del desarrollo nutricional, cognitivo y afectivo de los niños, debe adecuar sus procedimientos a enfoques, métodos y estrategias relacionadas con la planificación prospectiva y la calidad total, de tal forma que cada actividad, meta y objetivo previsto, debe obedecer, estar ceñido y filtrado bajo estándares de calidad, con lo cual se garantiza que cada detalle por muy ínfimo que sea, es sujeto de monitoreo, control, supervisión y evaluación, de lo contrario si sigue desarrollándose bajo criterios informales y experienciales, es más que seguro que los casos de intoxicación masiva se seguirán presentándose de manera más frecuente.

## **1.2. Trabajos previos**

A nivel internacional:

Mendoza (2016) desarrolló un estudio titulado: Implementación del Programa Asistencial Niños sano y la calidad del servicio en la Municipalidad de Oaxaca, México. Trabajo que fue presentando a la Universidad de Monterrey para obtener el grado académico de maestro en gestión pública. El diseño de investigación considerado fue el descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 145 beneficiarios. La técnica y el instrumento utilizado en el recojo de los datos ha sido la encuesta y el cuestionario. Las conclusiones afirman que, existe relación entre las variables de estudio ( $Tau_b=0,524$ ;  $p\_valor=0,000$ ) o que significa que a nivel logístico, el programa asistencial no logra alcanzar las metas previstas, debido a que sus sistema administrativo se regula en función a criterios normativos, los mismos que lo limitan para solucionar problemas que se presentan en situaciones específicas, perjudicando todo el sistema.

(Valencia, 2015) desarrolló un estudio de investigación titulado: Implementación del Programa de Desayunos Escolares y la calidad del

servicio en la provincia del Salta, Argentina. Estudio correlacional que consideró a 156 beneficiarios y la técnica utilizada en el recojo de la información ha sido la encuesta, mientras que el instrumento que ha permitido el registro de los datos fue el cuestionario. Las conclusiones afirman que existe relación directa entre las variables de estudio ( $\rho=0,647$ ;  $p\_valor=0,000$ ), lo que significa que el programa de desayunos escolares ha permitido que los niños beneficiados alcancen a superar los promedios nacionales de nutrición, garantizando un desarrollo cognitivo y afectivo adecuado, gracias a la implementación de enfoques gerencias estratégico que han posible la dinamización y efectividad de todos los procesos administrativos que implica otorgar las raciones diarias a los niños.

A nivel nacional

Palomino (2016) presento a la Universidad César Vallejo de Trujillo el estudio de investigación titulado: Implementación del Programa Qaly Warma y la calidad del servicio en las instituciones educativas del distrito de Caraz, Ancash. La muestra considerada para la realización de la investigación consideró a 184 beneficiados y el recojo de la información y el registro de los datos demandó el uso de la encuesta y el cuestionario respectivamente. Las conclusiones afirman que, existe relación entre las variables de estudio en razón de que el valor de  $\rho=0,624$  y el  $p\_valor=0.000$ , lo que significa que la entrega de los desayunos escolares por parte del programa no reúne las condiciones mínimas de salubridad, debido a la manipulación inadecuada de los alimentos, porque no se ha sistematizado los sistemas de control que asegura que las raciones lleguen a los niños con la seguridad de que puedan ser consumidos sin ningún problema, por lo que en el distrito se ha presentado casos de intoxicación masiva por el consumo de alimentos en estado de descomposición.

Fernandez (2015) presentó a la Universidad César Vallejo la tesis titulada: Implementación del Programa Qaly Warma y su importancia en el desarrollo nutricional de los niños y las niñas de la IEP "Rosa de América" de Huaral, Lima. Estudio que se desarrolló bajo las exigencias metodológicas del

diseño descriptivo correlacional. La muestra considerada en este trabajo fue de 128 beneficiados y la técnica y el instrumento utilizada para el recojo de la información fue la encuesta y el cuestionario. Las conclusiones afirman que, existe relación entre las variables de estudio ( $\tau_b=0,754$ ;  $p<0,05$ ) lo que significa que existen problemas administrativos al interior del programa debido a que no se sistematizan correctamente los procedimientos normativos y técnicos que aseguren que la manipulación de las raciones sean del todo salubres, lo que origina que muchas veces, los alimentos no llegan en estado adecuado y óptimo para ser consumidos por los escolares, los mismos que en algunas ocasiones ha causado problemas estomacales a los niños y niñas, perjudicando la salud de los beneficiados, y generando una percepción negativa del servicio que brinda el programa por parte de la población beneficiada.

A nivel local o regional

Rodríguez (2015) desarrolló el estudio de investigación titulado: Implementación del Programa Qaly Warma y el desarrollo nutricional de los niños y las niñas de la IEP "9 de Diciembre" de Quinua. Estudio que fue desarrollado en base a los lineamientos metodológicos de la investigación cuantitativa y el diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 86 beneficiados y la técnica y el instrumento utilizado en el recojo de los datos fue la encuesta y el cuestionario. Los resultados afirman que existe relación entre las variables de estudio ( $\rho=0,547$ ;  $p\_valor=0,000$ ) lo que significa que los procedimientos administrativos que se organizan a nivel del programa para asegurar la entrega de los desayunos escolares, no contempla un sistema de control estricto sobre la manipulación de los alimentos, por lo que en algunas ocasiones se han presentado problemas en la distribución oportuna de los desayunos escolares, los mismos que perjudican considerablemente a los beneficiados.



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

#### **1.3.1. Implementación del Programa Qaly Warma**

Pineda (2016) sostiene que es el proceso de dotar los recursos humanos y materiales al Programa Nacional de Alimentación Escolar a fin de garantizar el servicio alimentario para los estudiantes del nivel primario, las mismas que se sustentan en productos y dietas locales, asegurando calidad, pertinencia y prácticas saludables, involucrando a los padres de familia, para garantizar el bienestar de niños y las niñas.

(Rivera, 2016) sostiene que el Programa Qaly Warma que en su acepción quechua significa niño vigoroso, saludable fue creado con la finalidad de asegurar el estado nutricional de los niños y las niñas a través de la distribución de desayunos escolares y alimentos en todo el año escolar, cumpliendo con estándares internacionales en su organización administrativa y principalmente en la calidad nutricional de los alimentos que entrega a los beneficiados.

(Peralta, 2015) menciona que una de las características principales de la implementación del Programa Qaly Warma es garantizar no solo el estado nutricional adecuado de los niños sino también asegurar la permanencia de los escolares en el sistema educativo, teniendo como característica esencial que los alimentos que se reparten sean elaborados con productos de la comunidad a la que atiende, garantizando de esta manera el desarrollo social porque a través de la compra de insumo de los productos de la zona se dinamiza y reactiva los procesos y las cadenas de producción.

Gamarra (2015) considera que los propósitos que tiene la implementación del Programa Qaly Warma viene a ser la formación de una cultura de alimentación saludable, por lo que su carácter es netamente formativo, en la medida que a partir de la implementación de este programa se practiquen hábitos orientados a desarrollar una vida saludable, en base a una dieta alimenticia que asegure el consumo de productos de la zona con alto contenido proteico.

Mendieta (2016) afirma que la Misión del Programa Qaly Warma considera que es un servicio que se brinda a los niños es edad escolar que están matriculados en las instituciones públicas del nivel inicial, primaria y secundaria con la finalidad de garantizar el estado nutricional de los escolares, contribuyendo de esta manera que los niveles de atención sean los más adecuados, promoviendo una cultura alimenticia saludable, en base al acompañamiento permanente de los procesos educativos, con participación protagónica de los padres de familia y de las autoridades comunales.

Orellana (2015) sostiene que la visión del Programa Qaly Warma es garantizar el desarrollo humano de sus beneficiados, para lo cual asegura que el servicio alimentario entregado en la etapa de la infancia, sostenga el desarrollo cognitivo y afectivo de los escolares, además de generar y crear conciencia y hábitos adecuados de alimentación saludable y nutritiva.

Es preciso mencionar que el Programa Qaly Warma, tiene como propósito asegurar la dotación de alimentos a todos los niños en edad escolar todos los días del año, siempre y cuando haya clases, por lo que algunos especialistas han observado que el programa pierde su potencialidad debido a que no se han implementado estrategias que sostengan la propuesta de carencias nutricionales en el periodo en que los escolares no asisten a clases, por lo que queda pendiente realizar el estudio pertinente sobre esta falencia, en la medida que todo lo avanzado a nivel nutricional en el año escolar, puede ser desestimado en el periodo vacacional.

Villanueva (2015) menciona que el Programa Qaly Warma adopta la estrategia de realizar compras descentralizadas en todo el país procurando insertar en la cadena productiva a los pequeños y medianos agricultores a quienes compra los productos reactivando de esta manera la cadena de producción, y beneficiando directamente al desarrollo social y económico de la comunidad.

Al respecto debemos mencionar que en la práctica esta estrategia no se materializa porque se ha implementado una serie de exigencias y requisitos

para ser proveedor del programa que no permite que los pequeños y medianos agricultores accedan a ser parte de los procesos de contratación, por lo que algunos empresarios han monopolizado este tipo de procesos, dejando de lado a quienes el programa considera como proveedores.

Cáceres (2016) sostiene que el servicio que el programa Qaly Warma brinda a los escolares tiene dos componentes esenciales, el primero de ellos viene a ser la provisión de alimentos que necesariamente deben contener productos de la zona, garantizando los estándares nutricionales que se exigen a nivel internacional según la edad de los niños, por lo que la entrega de alimentos considera la dosificación diferenciada de los alimentos, por lo mismo, se entrega a algunos escolares desayuno y almuerzo y a otros solo el almuerzo.

El Programa además tiene dos formas de entrega de los alimentos, uno de ellos es dotación de alimentos listos para el consumo, para el cual los proveedores media hora antes de la hora de la ingesta de alimentos, hace entrega de las raciones a las autoridades de la institución a fin de que distribuya y consuma inmediatamente; la otra modalidad es la entrega de canastas de productos que no sean perecibles en el tiempo, luego del cual los Comités de Alimentación Especial conformada en cada institución educativa son los encargados de la preparación y distribución de los alimentos.

Suarez (2016) opina que otro de los componentes esenciales que considera el Programa Qaly Warma viene a ser el aspecto educativo, en el cual el programa busca desarrollar hábitos alimenticios saludables, para lo cual realiza capacitaciones a los padres de familia, tratando de lograr fortalecer las practicas saludables a nivel nutricional.

### **1.3.2. Satisfacción del usuario**

Pacheco (2015) sostiene que la satisfacción del usuario es la percepción que tiene la persona de haber recibido un servicio de calidad que supera sus

expectativas, así como sus necesidades y demandas, asegurando bienestar y conformidad por el servicio recibido.

Quiroz (2016) considera que la satisfacción del usuario ha sido un tema que mayormente ha tenido respaldo teórico en investigaciones realizadas en el ámbito internacional, principalmente en países de Europa y los Estados Unidos, en los que para las organizaciones representa un punto vital para mantenerse vigentes en el mercado mundial, porque de ello depende los niveles de competitividad y productividad que las empresas pueden alcanzar en un periodo determinado.

Alarcón (2016) sostiene que uno de los problemas esenciales que se tiene sobre la satisfacción del usuario es la polivalencia que se tiene sobre el término, es decir no existe consenso para definirla en forma precisa, por lo que los parámetros para medirla son subjetivas porque comprende sentimientos, emociones y percepciones que no pueden ser cuantificables porque corresponden al nivel emocional de las personas, quienes juzgan y valoran la satisfacción del servicio recibido según sus necesidades, pareceres y apreciaciones que difieren unas de otras.

Zegarra (2016) afirma que si bien es cierto hasta la fecha existen controversias para definir exactamente lo que vendría a significar la satisfacción del usuario, existe un consenso en tener como sistema referencial tres aspectos esenciales; el primero de ello referido a la confirmación de las expectativas previas que el consumidor tiene sobre el producto o servicio adquirido; la segunda alude a la comparación de los productos entre sí, a través del cual el usuario hace valoraciones para determinar cual de los productos satisfizo mejor sus expectativas.

El tercero de los criterios que se asumen para valorar la satisfacción del usuario al adquirir un producto o recibir un servicio viene a ser la acumulación de varios detalles o requisitos, las cuales en forma conjunto permiten tener un conjunto de expectativas satisfechas.

Gonzales (2015) sostiene que el nivel de satisfacción del usuario está ligado a estados emocionales que valoran la comodidad, agrado, complacencia y felicidad que sienten los usuarios al recibir un servicio o al adquirir un producto, por lo que existen estudios a nivel de la neurociencia que han demostrado que la satisfacción del usuario puede ser valorada a través de la cantidad de dopamina que segrega el cerebro en un estado emotivo que se presentan cuando uno hace uso de un servicio.

Córdova (2016) menciona que la satisfacción es subjetiva por lo que depende del contexto, del estado emocional de las personas y de muchos otros factores que complican su definición precisa, por lo que establecer un sistema cuantitativo para valorarla es inapropiada, porque como se menciona es un estado de ánimo en el que el usuario siente complacencia o bienestar al recibir el servicio, ahora bien, como depende de estados emocionales, puede suceder que el cliente padezca de cuadros depresivos, por lo que así se le brinde el mejor servicio posible, siempre mostrara fastidio o insatisfacción.

Para el caso específico de la satisfacción de los usuarios beneficiados por el Programa Qaly Warma, debemos apelar a lo mencionado por Morales (2016) quien sostiene que si bien es cierto la satisfacción es subjetiva y depende de los estados emocionales de los usuarios, es necesario diferencia entre la satisfacción de un cliente con la satisfacción de un beneficiario, en ese sentido existen otras valoraciones para medir los niveles de satisfacción.

Para el autor mencionado la satisfacción de un cliente tiene otro tipo de connotación, porque existen condiciones subjetivas que determinan que opte por adquirir un producto o contratar un servicio bajo los criterios que este establece, es decir que la decisión última lo tiene el cliente, quien puede dejar de comprar si lo que va adquirir no satisface sus expectativas.

Paredes (2016) sostiene que la satisfacción de un beneficiario, como es el caso del Programa Qaly Warma no permite que la persona que recibe el servicio tenga la posibilidad de dejar de consumir o adquirir el producto, por

lo que está condicionado a aceptar lo que se le entrega, por lo que sus niveles de expectativas y de satisfacción son diferentes a los de un cliente.

Los beneficiados con el Programa Qaly Warma, tiene otros criterios de satisfacción que un cliente, por lo que necesariamente existen problemas sobre la calidad del servicio que brindan los proveedores de este programa, en la medida que o tienen el problema de la posibilidad de que el usuario opte por otra alternativa o proveedor, por lo que muchas veces se resignan a recibir lo que se les entrega, porque permanece en el subconsciente de los beneficiados que los alimentos que se les proporciona es un “regalo” por lo que no tiene sentido hacer observaciones o reclamar aquello que no satisface sus expectativas, más aun con la percepción de que puedan ser dejados de lado en la lista de los beneficiados, por lo que los criterios que tienen para valorar el nivel de satisfacción están condicionados a criterios subjetivos.

La satisfacción de los usuarios del Programa Qaly Warma, según la mayoría de los reportes recibidos a nivel del país, no logran alcanzar, menos superar las expectativas previstas, por lo que urge la necesidad de reorientar los procesos administrativos y organizacionales, que permitan a este programa entregar en la mejor de las condiciones los servicios que brinda a la población escolar.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera la implementación del Programa Qali Warma se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿De qué manera los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona con la satisfacción de los

usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018?

¿De qué manera los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018?

¿De qué manera las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

### **1.5. Justificación del estudio**

El estudio desarrollado es conveniente, porque proporciona información sobre el problema de la insatisfacción de los usuarios sobre el servicio recibido por el Programa Qaly Warma, la misma que contribuirá a implementar estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio que este programa brinda a los escolares de las instituciones educativas públicas.

Tiene relevancia social, porque el servicio que brinda el Programa Qaly Warma compromete a toda la población, en la medida que la dotación de alimentos y desayunos escolares, debe garantizar la idoneidad y salubridad que se exige en este tipo de programas.

Su valor teórico reside en la posibilidad de que las conclusiones a las que se han arribado en este estudio pasan a incrementar el cuerpo de conocimientos que se tienen sobre estas variables, además de generar nuevas hipótesis de investigación.

La justificación práctica del estudio considera que los principales beneficiados con la realización de la investigación son los beneficiados de este programa, en razón de que las empresas proveedoras de los alimentos

entregados a los escolares tengan a bien de tomar las medidas correctivas para brindar un servicio de calidad.

La utilidad metodológica del estudio considera la posibilidad de que los instrumentos elaborados para el recojo de la información pueden ser utilizados en futuras investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

La implementación del Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas:**

Los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

## **1.7. Objetivos**



### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Determinar la relación entre los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Determinar la relación entre las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

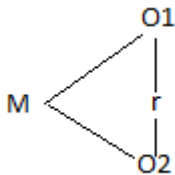
## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Gamaniel (2015) sostiene que es el plan en donde se sistematizan todos los procedimientos que hacen posible la ejecución de cada una de las actividades que permiten lograr los objetivos de la investigación.

Por los objetivos de investigación formulados, el diseño asumido para la realización de la investigación corresponde al diseño descriptivo correlacional.

Esquema:



Donde:

M es la muestra

O1 es la medición a la variable Implementación del Programa Qaly Warma

O2 es la medición a la variable satisfacción del usuario

r representa el cálculo de la intensidad y la dirección.

### 2.2. Variables, operacionalización

#### 2.2.1. Identificación de las variables

Variable 1: Implementación del Programa Qaly Warma

Variable 2: satisfacción del usuario

## 2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA	Proceso de dotar los recursos humanos y materiales al Programa Nacional de Alimentación Escolar a fin de garantizar el servicio alimentario para los estudiantes del nivel primario, las mismas que se sustentan en productos y dietas locales, asegurando calidad, pertinencia y prácticas saludables, involucrando a los padres de familia, para garantizar el bienestar de niños y las niñas. (Pineda, 2016, p. 84)	La implementación del Programa Qaly Warma, se valora en función al registro de niños y niñas beneficiadas en las que se asegura su bienestar físico, psicológico y educativo, la misma que será evaluado a partir de la aplicación de un cuestionario a los padres de familia.	Recursos humanos	Competencias Habilidades sociales Perfil profesional	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Recursos materiales	Productos Dietas locales Desayunos escolares	
			Prácticas saludables	Aseo Actividades recreativas Vida saludable	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Nivel de percepción de haber recibido un servicio de calidad que supera las expectativas de los usuarios, así como sus necesidades y demandas, asegurando bienestar y conformidad por el servicio recibido. (Palacios, 2015, p. 57)	La variable será valorada a partir de la aplicación de un cuestionario de opinión que registre información que considere ítems para cada una de las variables de estudio.	Expectativas	Atención personalizada Trato Tiempo	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Necesidades	Físicas Afectivas Personales	
			Demandas	Nutricionales Educativas Psicológicas	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Alarcón (2012) sostiene que esta conformado por todos los eventos, fenómeno o individuos que son motivo de investigación, a quienes se aplica los instrumentos para recoger los datos que hacen posible alcanzar los objetivos de investigación planteados.

Tabla 1

Población de estudio conformada por padres de familia de los beneficiados por el Programa Qaly Warma en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

	Personal	fi	f%
Padres de familia		60	100.0
Total		60	100.0

Nota: N=60; registro del Programa Qaly Warma

### 2.3.2. Muestra

Carrillo (2014) lo define como la parte representativa de la población, que se determina a nivel de criterios de representatividad, por lo que es factible realizar estimaciones estadísticas.

Gamaniél (2015) sostiene que en un estudio se debe contar con una muestra cuando la cantidad de unidades muestrales no permiten acceder en tiempo y economía a toda la población, pero en el caso de poblaciones pequeñas accesibles se debe considerar trabajar con toda la población, por lo mismo en el caso de nuestra investigación se ha asumido contar con todos los padres de familiar cuyos hijos con beneficiarios del Programa Qaly Warma.

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

### 2.4.1. Técnicas

Cabanillas (2013) lo define como las competencias que el investigador posee para organizar de forma sistemática e intencionada el recojo de la información según las exigencias de los objetivos formulados.

Las técnicas utilizadas en el estudio fueron:

Variables	Técnica
Implementación del Programa Qaly Warma	Encuesta
Satisfacción del usuario	Encuesta

### 2.4.2. Instrumentos

Bardales (2014) lo define como los medios físicos y recursos materiales en el que se registran los atributos o propiedades que poseen las variables y las dimensiones al operativizar la técnica.

Los instrumentos utilizados para el registro de los datos fueron:

Variables	Técnica	Instrumento
Implementación del Programa Qaly Warma	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario

### 2.4.3. Validación

Caballero (2016) sostiene que la validación es un proceso a través del cual se valora si el instrumento elaborado logra alcanzar sus objetivos, es decir si mide lo que tiene que medir.

La validación de los instrumentos de recolección de datos puede ser a través de dos métodos, a nivel cualitativo denominado Juicio de Expertos

y a nivel cuantitativo a lo se denominad validez estadística, procedimientos que se ha utilizado para justamente validar los instrumentos elaborados, para lo cual se ha calculado la varianza y la R de Pearson, cuyos registros superan el valor de 0,21 para todos los casos.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Carrasco (2012) lo define como la propiedad que poseen los instrumentos que les permiten replicar resultados similares en varias aplicaciones.

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se calculó el Alpha de Cronbach, cuyos resultados superan el valor de 0,81 en ambos cuestionarios, asegurando de esta manera la confiabilidad.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Fernández (2015) sostiene que los métodos de análisis de datos deben considerar dos aspectos esenciales, el primero alude a los métodos teórico como el análisis y la síntesis que son procesos lógicos que permiten al investigador describir, interpretar y explicar el fenómeno investigador en base a los resultados obtenidos, y el segundo menciona a los métodos estadísticos que permiten organizar, presentar y calcular estadígrafos a nivel descriptivo e inferencia.

Para sistematizar los resultados obtenidos se utilizó el software estadístico SPSS, a través del cual se han elaborado tablas estadísticas, y calculados estadígrafos para conocer la normalidad y el grado de asociación entre las variables de estudio.

### **2.6. Aspectos éticos**

La confidencialidad de la información recabada fue asegurada gracias a la aplicación de un cuestionario anónimo.

Se solicitó la autorización respectiva a las autoridades de la institución gracias a la cual se ha logrado acceder recoger información de la muestra elegida.

La propiedad intelectual de los autores citados y consignados en el informe final de tesis fueron asegurados a través del registro formal de las referencias bibliográficas.

La originalidad del informe final de tesis está garantizada gracias al uso de la plataforma Turnitin.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. A nivel descriptivo

Tabla 2

Resultados del contraste entre la implementación del Programa Qaly Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores	Satisfacción usuario				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Implementación del Programa Qaly Warma	Deficiente	Recuento	21	8	2	0	31
		% del total	35,0%	13,3%	3,3%	0,0%	51,7%
	Regular	Recuento	3	19	0	0	22
		% del total	5,0%	31,7%	0,0%	0,0%	36,7%
	Bueno	Recuento	0	1	3	0	4
		% del total	0,0%	1,7%	5,0%	0,0%	6,7%
	Excelente	Recuento	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%	5,0%
Total		Recuento	24	28	6	2	60
		% del total	40,0%	46,7%	10,0%	3,3%	100,0%

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla 2 nos permite observar que:

En relación a la implementación del Programa Qaly Warma, el 51,7% (31) manifiesta que es deficiente; 36,7% (22) opina que es regular; 6,7% (4) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente.

En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente.

Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 35,0% (21) opina que tanto la implementación del Programa Qaly Warma y la satisfacción del usuario es deficiente.



Tabla 3

Resultados del contraste entre los recursos humanos con los que cuenta el Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores			Satisfacción usuario				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Recursos humanos del Programa Qaly Warma	Deficiente	Recuento	19	4	0	0	23
		% del total	31,7%	6,7%	0,0%	0,0%	38,3%
	Regular	Recuento	4	19	2	0	25
		% del total	6,7%	31,7%	3,3%	0,0%	41,7%
	Bueno	Recuento	1	5	3	0	9
		% del total	1,7%	8,3%	5,0%	0,0%	15,0%
	Excelente	Recuento	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%	5,0%
Total		Recuento	24	28	6	2	60
		% del total	40,0%	46,7%	10,0%	3,3%	100,0%

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla 3 nos permite observar que:

En relación a los recursos humanos que posee el Programa Qaly Warma, el 38,3% (23) manifiesta que es deficiente; 41,7% (25) opina que es regular; 15,0% (9) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente.

En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente.

Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 31,7% (19) opina que tanto los recursos humanos que posee el Programa Qaly Warma y la satisfacción del usuario es deficiente.

Tabla 4

Resultados del contraste entre los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

	Valores		Satisfacción usuario				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma	Deficiente	Recuento	19	6	0	0	25
		% del total	31,7%	10,0%	0,0%	0,0%	41,7%
	Regular	Recuento	5	19	1	0	25
		% del total	8,3%	31,7%	1,7%	0,0%	41,7%
	Bueno	Recuento	0	3	4	0	7
		% del total	0,0%	5,0%	6,7%	0,0%	11,7%
	Excelente	Recuento	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%	5,0%
Total		Recuento	24	28	6	2	60
		% del total	40,0%	46,7%	10,0%	3,3%	100,0%

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla 4 nos permite observar que:

En relación a los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma, el 41,7% (25) manifiesta que es deficiente; 41,7% (25) opina que es regular; 11,7% (7) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente.

En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente.

Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 31,7% (19) opina que tanto los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción del usuario es deficiente.

Tabla 5

Resultados del contraste entre las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

	Valores		Satisfacción usuario				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma	Deficiente	Recuento	22	6	0	0	28
		% del total	36,7%	10,0%	0,0%	0,0%	46,7%
	Regular	Recuento	1	20	1	0	22
		% del total	1,7%	33,3%	1,7%	0,0%	36,7%
	Bueno	Recuento	0	1	4	0	5
		% del total	0,0%	1,7%	6,7%	0,0%	8,3%
	Excelente	Recuento	1	1	1	2	5
		% del total	1,7%	1,7%	1,7%	3,3%	8,3%
Total		Recuento	24	28	6	2	60
		% del total	40,0%	46,7%	10,0%	3,3%	100,0%

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla 5 nos permite observar que:

En relación a las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma, el 46,7% (28) manifiesta que es deficiente; 36,7% (22) opina que es regular; 8,3% (5) afirma que es bueno y 8,3% (5) señala que es excelente.

En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente.

Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 36,7% (22) opina que tanto las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción del usuario es deficiente.

## 3.2. A nivel inferencial

### 3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 6

Resultados de la prueba de normalidad

Valores	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Implementación del Programa Qaly Warma	,368	60	,000
Satisfacción del usuario	,397	60	,000
Recursos humanos	,365	60	,000
Recursos materiales	,367	60	,000
Prácticas saldables	,348	60	,000

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 6 organiza los resultados obtenidos en la prueba de normalidad la misma que mide el nivel de concentración de los datos y si esos configuran la curva normal, en ese sentido utilizando como referente el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov podemos observar que para todos los casos el p\_valor=0,000, lo que significa que los datos no configuran distribución normal y al ser del tipo ordinal corresponde utilizar el estadígrafo Tau\_b de Kendall.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis

#### 3.2.2.1. Para la hipótesis general

##### Hipótesis alterna (Ha)

La implementación del Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

##### Hipótesis nula (Ho)

La implementación del Programa Qali Warma no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Tabla 7

Cálculo de la asociación entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores			Satisfacción usuario	Implem_prog Qaly Warma
Tau_b de Kendall	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	1,000	730*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Implem_prog Qaly Warma	Implem_prog Qaly Warma	Coeficiente de correlación	,730*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: n=60; instrumentos de medición

El valor de Tau\_b= 0,30, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables.

El p\_valor=0,00 <  $\alpha$ (0,05)

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### 3.2.2.2. Para la hipótesis específica 1

#### Hipótesis alterna (Ha)

Los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

Los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Tabla 8

Cálculo de la asociación entre los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores			Satisfacción usuario	Recursos humanos
Tau_b de Kendall	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	1,000	754*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Recursos humanos	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	,754*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: n=60; instrumentos de medición

El valor de Tau\_b= 0,754, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables.

El p\_valor=0,00 <  $\alpha$ (0,05)

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### 3.2.2.3. Para la hipótesis específica 2

#### Hipótesis alterna (Ha)

Los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

Los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Tabla 9

Cálculo de la asociación entre los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores		Satisfacción usuario	Recursos materiales
Tau_b de Kendall	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,794*
		N	60
Recursos materiales	Recursos materiales	Coeficiente de correlación	,794*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

Nota: n=60; instrumentos de medición

El valor de Tau\_b= 0,794, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables.

El p\_valor=0,00 <  $\alpha$ (0,05)

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### 3.2.2.4. Para la hipótesis específica 3

#### Hipótesis alterna (Ha)

Las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

Las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Tabla 10

Cálculo de la asociación entre las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores		Satisfacción usuario	Prácticas saludables
Tau_b de Kendall	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .
		N	60 60
	Prácticas saludables	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,742* ,000
		N	60 60

Nota: n=60; instrumentos de medición

El valor de Tau\_b= 0,742, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables.

El p\_valor=0,00 <  $\alpha$ (0,05)

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



#### IV. DISCUSIÓN

El Programa Qaly Warma tiene como beneficiarios a los niños y adolescentes en edad escolar en todo el país, por lo que la calidad del servicio que brinda necesariamente debe estar garantizada, porque se trata de la atención de los más necesitados, en ese sentido existen muchas observaciones a la forma y manera de como este programa asistencial viene desarrollando su trabajo, lo que en ciertas ocasiones y en hechos específicos ha generado y ocasionado perjuicio a sus beneficiados al haber distribuido alimentos en estados de descomposición o contaminados, por lo mismo es necesario promover estudios de investigación que proporcionen información que contribuye a mejorar y garantizar el servicio que brinda este programa.

La discusión del trabajo de investigación has sido organizado de la siguiente manera:

La tabla 2 nos permite observar que en relación a la implementación del Programa Qaly Warma, el 51,7% (31) manifiesta que es deficiente; 36,7% (22) opina que es regular; 6,7% (4) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente. En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente. Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 35,0% (21) opina que tanto la implementación del Programa Qaly Warma y la satisfacción del usuario es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Mendoza (2016) quien en su tesis titulado: Implementación del Programa Asistencial Niños sano y la calidad del servicio en la Municipalidad de Oaxaca, México, afirma que, existe relación entre las variables de estudio ( $Tau_b=0,524$ ;  $p\_valor=0,000$ ) o que significa que a nivel logístico, el programa asistencial no logra alcanzar las metas previstas, debido a que sus sistema administrativo se regula en función a criterios normativos, los mismos que lo limitan para solucionar problemas que se presentan en situaciones específicas, perjudicando todo el sistema.

La tabla 3 nos permite observar que, en relación a los recursos humanos que posee el Programa Qaly Warma, el 38,3% (23) manifiesta que es deficiente; 41,7% (25) opina que es regular; 15,0% (9) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente. En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente. Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 31,7% (19) opina que tanto los recursos humanos que posee el Programa Qaly Warma y la satisfacción del usuario es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Valencia (2015) quien en su tesis titulado: Implementación del Programa de Desayunos Escolares y la calidad del servicio en la provincia del Salta, Argentina, afirma que, existe relación directa entre las variables de estudio ( $\rho=0,647$ ;  $p\_valor=0,000$ ), lo que significa que el programa de desayunos escolares ha permitido que los niños beneficiados alcancen a superar los promedios nacionales de nutrición, garantizando un desarrollo cognitivo y afectivo adecuado, gracias a la implementación de enfoques gerencias estratégico que han posible la dinamización y efectividad de todos los procesos administrativos que implica otorgar las raciones diarias a los niños.

La tabla 4 nos permite observar que, en relación a los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma, el 41,7% (25) manifiesta que es deficiente; 41,7% (25) opina que es regular; 11,7% (7) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente. En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente. Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 31,7% (19) opina que tanto los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción del usuario es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Palomino (2016) quien en su tesis titulado: Implementación del Programa Qaly Warma y la calidad del servicio en las instituciones educativas del distrito de Caraz, Ancash, afirma que, existe relación entre las variables de estudio en razón de que el valor de  $\rho=0,624$  y el  $p\_valor=0,000$ , lo que significa que la entrega de

los desayunos escolares por parte del programa no reúne las condiciones mínimas de salubridad, debido a la manipulación inadecuada de los alimentos, porque no se ha sistematizado los sistemas de control que asegura que las raciones lleguen a los niños con la seguridad de que puedan ser consumidos sin ningún problema, por lo que en el distrito se ha presentado casos de intoxicación masiva por el consumo de alimentos en estado de descomposición.

La tabla 5 nos permite observar que, en relación a las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma, el 46,7% (28) manifiesta que es deficiente; 36,7% (22) opina que es regular; 8,3% (5) afirma que es bueno y 8,3% (5) señala que es excelente. En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente. Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 36,7% (22) opina que tanto las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción del usuario es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Fernández (2015) quien en su tesis titulado: Implementación del Programa Qaly Warma y su importancia en el desarrollo nutricional de los niños y las niñas de la IEP "Rosa de América" de Huaral, Lima, afirma que, existe relación entre las variables de estudio ( $\tau_b=0,754$ ;  $p<0,05$ ) lo que significa que existen problemas administrativos al interior del programa debido a que no se sistematizan correctamente los procedimientos normativos y técnicos que aseguren que la manipulación de las raciones sean del todo salubres, lo que origina que muchas veces, los alimentos no llegan en estado adecuado y óptimo para ser consumidos por los escolares, los mismos que en algunas ocasiones ha causado problemas estomacales a los niños y niñas, perjudicando la salud de los beneficiados, y generando una percepción negativa del servicio que brinda el programa por parte de la población beneficiada.



## V. CONCLUSIONES

1. A un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación directa fuerte entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018. (Tau\_b=0,730; p\_valor=0,000) (Tabla 7)
2. A un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación directa fuerte entre los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018. (Tau\_b=0,754; p\_valor=0,000) (Tabla 8)
3. A un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación directa fuerte entre Los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018. (Tau\_b=0,794; p\_valor=0,000) (Tabla 9)
4. A un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación directa fuerte entre las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018. (Tau\_b=0,742; p\_valor=0,000) (Tabla 10)

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Los funcionarios que tienen a cargo de dirigir el Programa Qaly Warma deben procurar sistematizar con criterios técnicos y estratégicos todos los procesos que comprende el acopio, la distribución y el control de los alimentos que reparte, a fin de evitar la contaminación de los mismos por la inadecuada manipulación de los alimentos que distribuye.
2. Los funcionarios y coordinadores zonales y distritales del Programa Waly Warma deben sistematizar y promover la participación de todos los agentes educativos, de tal forma que se garantice la distribución efectiva de los alimentos, evitando que la manipulación de los mismos sea inadecuada.
3. Es necesario priorizar las actividades que se consideran en el componente educativo a fin de que los beneficiarios de este programa tengan asegurado un desarrollo adecuado, no solo nutricional sino también cognitivo y afectivo de tal manera que se asegura alcanzar los objetivos y los fines que el programa tiene como misión y visión.

## VII. REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2012). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.
- Alarcón, S. (2016). *Satisfacción del usuario y los niveles de competitividad*. Graos: Barcelona.
- Bardales, J. (2014). *Elaboración de proyectos de investigación y planes de estudio*. Lima: San Marcos.
- Caballero, A. (2016). *Elaboración de planes y proyectos de investigación a nivel de maestría y doctorado*. Lima: EACA.
- Cabanillas, J. C. (2013). *Métodos y técnicas de investigación educativa*. Lima: San Marcos.
- Cáceres, F. (2016). *Impacto del programa Qaly Warma en la economía local*. Lima: Horizonte.
- Carrasco, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Carrillo, F. (2014). *La tesis y el trabajo de investigación universitaria*. Lima: Horizonte.
- Córdova, H. (2016). *Satisfacción del usuario y los estados emocionales*. Madrid: Trillas.
- Fernández, G. (2015). *Técnicas y estrategias de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Fernandez, H. (2015). *Implementación del Programa Qaly Warma y su importancia en el desarrollo nutricional de los niños y las niñas de la IEP "Rosa de América" de Huaral, Lima*. Huaral: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Gamaniél, V. (2015). *Enfoques y métodos de investigación social*. Lima: UNFV.

- Gamarra, A. (2015). *Calidad del servicio del Programa Asistencial Qaly Warma*. Lima: San Marcos.
- Gonzales, A. (2015). *Valoración de la satisfacción de los usuarios y la competencia*. Lima: San Marcos.
- Mendieta, J. (2016). *El programa Qaly Warma. Retos y perspectivas* . Lima: UNMSM.
- Mendoza, R. (2016). *Implementación del Programa Asistencial Niños sano y la calidad del servicio en la Municipalidad de Oaxaca, México*. Oaxaca: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Monterrey.
- Morales, A. (2016). *Implicancias emocionales en la valoración de la satisfacción del usuario*. Lima: Mantaro.
- Orellana, G. (2015). *Importancia de la implementación del Programa Qaly Warma en el desarrollo social sostenible*. Lima: San Marcos.
- Pacheco, J. C. (2015). *Satisfacción del usuario. Necesidades y expectativas*. Lima: Mantaro.
- Palomino, H. (2016). *Implementación del Programa Qaly Warma y la calidad del servicio en las instituciones educativas del distrito de Caraz, Ancash*. Caraz: Estudio de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Paredes, L. (2016). *Satisfacción del usuario y la toma de decisiones a nivel empresarial*. Madrid: Paidós.
- Peralta, V. (2015). *Importancia de la implementación del Programa Qaly Warma*. Lima: San Marcos.
- Pineda, G. (2016). *Implementación del Programa Qaly Warma y el desarrollo nutricional de los niños en edad escolar*. Lima: Mantaro.
- Quiroz, F. (2016). *Satisfacción del usuario y el desarrollo empresarial*. Madrid: Paidós.



- Rivera, O. (2016). *Programa asistencia Qaly Warma. Perspectivas y problemas*. Lima: San Marcos.
- Rodríguez, M. (2015). *Implementación del Programa Qaly Warma y el desarrollo nutricional de los niños y las niñas de la IEP "9 de Diciembre" de Quinoa*. Ayacucho: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo-sede Ayacucho.
- Suarez, J. (2016). *Impacto de la implementación del Programa Qaly Warma en el desarrollo psico social de los niños*. Trujillo: Gáfica del Norte.
- Valencia, G. (2015). *Implementación del Programa de Desayunos Escolares y la calidad del servicio en la provincia del Salta, Argentina*. Salta: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Mendoza, Argentina.
- Villanueva, M. (2015). *Impacto del programa Qaly Warma en el desarrollo integral de los beneficiados*. Lima: Mantaro.
- Zegarra, O. (2016). *Satisfacción del usuario y la calidad del servicio*. Madrid: Paidós.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO-IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA QALY WARMA

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la implementación del Programa Qali Warma, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: RECURSOS HUMANOS</b>						
1	Considera que el personal que brinda el servicio en el Programa Qaly Warma tiene las competencias para atender con eficiencia					
2	Las competencias del personal que atiende en el Programa Qaly Warma satisfacen sus expectativas					
3	Es evidente que el personal que labora en el Programa Qaly Warma, se preocupa en mejorar sus competencias profesionales para brindar un mejor servicio.					
4	El personal que labora en el Programa Qaly Warma demuestra tener habilidades sociales para atender a los usuarios.					
5	Las habilidades sociales de las personas que laboran en el Programa Qaly Warma asegura un trato adecuado a los usuarios.					
6	Las habilidades sociales del personal que labora en el Programa Qaly Warma permite un servicio de calidad.					
7	El perfil profesional del personal que labora en el Programa Qaly Warma, se adecua al puesto de trabajo.					
8	El personal que labora en el Programa Qaly Warma demuestra contar con el perfil profesional adecuado que asegura la calidad de la atención a los usuarios.					
9	El perfil profesional del personal que labora en el Programa Qaly Warma, indica que fueron seleccionados técnicamente.					
<b>DIMENSIÓN II: RECURSOS MATERIALES</b>						
10	Los productos que entrega el Programa Qaly Warma son de calidad.					
11	Los productos que entrega el Programa Qaly Warma atienden las necesidades nutricionales de los beneficiados.					
12	Los beneficiados se siente satisfechos con la calidad del producto entregado por el Programa Qaly Warma.					

13	El Programa Qaly Warma asegura dotar de dietas locales a los beneficiados					
14	Las dietas locales que entrega el Programa Qaly Warma considera alimentos de la zona					
15	Las dietas locales que entrega el Programa Qaly Warma, asegura su valor nutricional.					
16	Los desayunos escolares que proporciona el Programa Qaly Warma satisface las demandas nutricionales de los beneficiados.					
17	Los desayunos escolares entregados por el Programa Qaly Warma considera insumos de la zona					
18	Los desayunos escolares entregados a los beneficiados del Programa Qaly Warma son del agrado de los beneficiados.					
<b>DIMENSIÓN III: PRÁCTICAS SALUDABLES</b>						
19	La higiene en los procesos de elaboración de los alimentos está garantizado por el Programa Qaly Warma.					
20	Es una práctica institucional la higiene en todos los procesos que considera el Programa Qaly Warma.					
21	El Programa Qaly Warma se preocupa que en todas sus actividades la higiene sea garantizada.					
22	Las actividades recreativas que promueve el Programa Qaly Warma, tiene acogida en los beneficiados.					
23	En las actividades recreativas que promueve el Programa Qaly Warma, participan todos los padres conjuntamente con los beneficiados.					
24	El Programa Qaly Warma se preocupa que todos los beneficiados sean partícipes de las actividades recreativas.					
25	El Programa Qaly Warma promueve la vida saludable de todos los beneficiados.					
26	La promoción de vida saludable por parte del Programa Qaly Warma, encuentra acogida en los beneficiados.					
27	Los padres de familia son partícipes en las actividades que el Programa Qaly Warma promueve para fomentar la vida saludable.					

## CUESTIONARIO-SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la satisfacción de usuario, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: EXPECTATIVAS</b>						
1	El Programa Qaly Warma garantiza una atención personalizada a sus beneficiados.					
2	Es una política institucional del Programa Qaly Warma asegurar la atención personalizada de los beneficiados.					
3	La atención personalizada que promueve el Programa Qaly Warma se efectiviza gracias al profesionalismo de su personal.					
4	El buen trato a los usuarios caracteriza el servicio que brinda el Programa Qaly Warma					
5	El Programa Qaly Warma exige que el personal que labora en la institución ofrezca un buen trato a los usuarios.					
6	El Programa Qaly Warma se preocupa en brinda un servicio basado en el buen trato a los beneficiados.					
7	El tiempo de atención en el Programa Qaly Warma es adecuado.					
8	El tiempo de atención en el servicio que brinda el Programa Qaly Warma no es motivo de queja por parte de los beneficiados.					
9	El tiempo de atención a los beneficiados del Programa Qaly Warma, se adecua a sus necesidades y expectativas.					
<b>DIMENSIÓN II: NECESIDADES</b>						
10	El Programa Qaly Warma satisface las necesidades físicas de los beneficiados.					
11	Los productos que entrega el Programa Qaly Warma satisface la necesidades físicas de los usuarios.					
12	La calidad del servicio brindado satisface las necesidades físicas de los beneficiados.					
13	La atención a las necesidades afectivas de los beneficiados es una preocupación permanente del Programa Qaly Warma.					
14	Las necesidades afectivas de los usuarios son atendidas por el Programa Qaly Warma a través de las actividades recreativas.					
15	Las necesidades afectivas de los beneficiados compromete la participación de los padres de familia.					
16	Existen necesidades personales que el Programa Qaly Warma no logra satisfacer.					
17	Las necesidades personales de los beneficiados					

	compromete la participación de otras entidades, como es el caso del centro de salud.					
18	Las necesidades personales de los beneficiados algunas veces impide que el Programa Qaly Warma brinde un servicio de calidad.					
<b>DIMENSIÓN III: DEMANDAS</b>						
19	Considero que las demandas nutricionales de los beneficiados es satisfecho por el Programa Qaly Warma					
20	Las demandas nutricionales de los beneficiados del Programa Qaly Warma, son atendidos oportunamente.					
21	Las necesidades nutricionales que el Programa Qaly Warma atiende ha permitido disminuir la desnutrición en la zona					
22	El Programa Qaly Warma está pendiente en la atención de las demandas educativas de los participantes.					
23	Las demandas educativas de los participantes no solo requieren el apoyo del Programa Qaly Warma					
24	Los padres de familia son responsables de la satisfacción de las demandas educativa de los beneficiados del Programa Qaly Warma					
25	Existen demandas psicológicas de los beneficiados del Programa Qaly Warma que aún no son atendidas a cabalidad.					
26	Las demandas psicológicas de los beneficiados del Programa Qaly Warma, requieren la participación de los padres de familia.					
27	El Programa Qaly Warma ha implementado actividades para atender las demanda psicológicas de los beneficiados.					

## ANEXO 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### VALIDEZ-IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA QALY WARMA

#### 1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_P1	1,234
V1_P2	0,548
V1_P3	0,325
V1_P4	1,365
V1_P5	0,658
V1_P6	0,457
V1_P7	0,365
V1_P8	0,395
V1_P9	0,754
V1_P10	0,954
V1_P11	0,756
V1_P12	0,127
V1_P13	1,627
V1_P14	1,457
V1_P15	1,945
V1_P16	0,627
V1_P17	0,448
V1_P18	0,662
V1_P19	0,447
V1_P20	0,627
V1_P21	1,852
V1_P22	1,632
V1_P23	0,457
V1_P24	0,468
V1_P25	0,257
V1_P26	0,258
V1_P27	0,625

## 2. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_P1	,548	APROBADO
V1_P2	,257	APROBADO
V1_P3	,325	APROBADO
V1_P4	,369	APROBADO
V1_P5	,421	APROBADO
V1_P6	,517	APROBADO
V1_P7	,628	APROBADO
V1_P8	,457	APROBADO
V1_P9	,554	APROBADO
V1_P10	,629	APROBADO
V1_P11	,632	APROBADO
V1_P12	,224	APROBADO
V1_P13	,415	APROBADO
V1_P14	,457	APROBADO
V1_P15	,658	APROBADO
V1_P16	,558	APROBADO
V1_P17	,457	APROBADO
V1_P18	,447	APROBADO
V1_P19	,257	APROBADO
V1_P20	,625	APROBADO
V1_P21	,554	APROBADO
V1_P22	,364	APROBADO
V1_P23	,541	APROBADO
V1_P24	,421	APROBADO
V1_P25	,629	APROBADO
V1_P26	,329	APROBADO
V1_P27	,394	APROBADO

### CONFIABILIDAD- IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA QALY WARMA

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	60	100,0	,894	27
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	60	100,0		

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



## VALIDEZ-SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### 1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	0,136
V1_D1_P2	0,326
V1_D1_P3	0,168
V1_D1_P4	0,148
V1_D1_P5	0,329
V1_D1_P6	0,325
V1_D1_P7	0,128
V1_D1_P8	0,245
V1_D1_P9	0,326
V1_D2_P10	0,421
V1_D2_P11	0,135
V1_D2_P12	0,136
V1_D2_P13	0,326
V1_D2_P14	0,168
V1_D2_P15	0,148
V1_D2_P16	0,329
V1_D2_P17	0,457
V1_D2_P18	0,469
V1_D3_P19	0,394
V1_D3_P20	0,457
V1_D3_P21	0,167
V1_D3_P22	0,325
V1_D3_P23	0,415
V1_D3_P24	0,136
V1_D3_P25	0,326
V1_D3_P26	0,168
V1_D3_P27	0,148

## 2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	V1_D2_P19	V1_D3_P20	V1_D3_P21	V1_D3_P22	V1_D3_P23	V1_D3_P24	V1_D3_P25	V1_D3_P26	V1_D3_P27	PUNTAJE TOTAL			
V1_D1_P1	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009	
V1_D1_P2	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	0.218	.921**	0.011	0.218	.843**	0.066	.686			
V1_D1_P3	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.302	0.024	1.000	.659		
V1_D1_P4	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D1_P5	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	0.218	.921**	0.011	0.218	.843**	0.066	.686			
V1_D1_P6	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.302	0.024	1.000	.659		
V1_D1_P7	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D1_P8	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	0.218	.921**	0.011	0.218	.843**	0.066	.686			
V1_D1_P9	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	-	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.302	0.024	1.000	.659		
V1_D2_P10	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D2_P11	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	0.218	.921**	0.011	0.218	.843**	0.066	.686		
V1_D2_P12	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	-	0.066	1	-	0.066	1.000	-	0.302	.862**	-	0.023	.964**	-	0.023	.964**	-	0.302	0.024	1.000	.659		
V1_D2_P13	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D2_P14	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	0.218	.921**	0.011	0.218	.921**	0.011	0.218	.843**	0.066	.686		

V1_D2_P15	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1	-	0.30	0.066	,862**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.024	1,00	,659				
V1_D2_P16	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	0.30	0.00	9				
V1_D2_P17	-	0.21	1,00	0.06	-	1,00	0.06	-	1,00	0.06	-	1,00	0.06	-	1	0.000	-	0.218	,921**	-	-	,921**	0.011	-	-	,921**	0.011	-	0.218	,843**	0.066	,686					
V1_D2_P18	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.00	,862*	-	0.31	0.00	1	-	-	0.318	0.036	,833**	-	-	,833**	-	-	,833**	-	0.318	0.075	,862**	,536					
V1_D3_P19	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	0.30	0.00	9				
V1_D3_P20	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.023	-	0.201	,921**	0.023	-	0.201	,921**	0.036	-	0.201	1	0.053	-	1,00	0.053	-	0.201	,737**	0.023	,652	
V1_D3_P21	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964**	-	0.283	0.011	,964**	-	0.283	0.011	,833**	-	0.283	0.053	1	-	0.053	1,00	-	0.283	0.114	,964**	,616	
V1_D3_P22	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	0.30	0.00	9				
V1_D3_P23	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.02	-	0.20	,921*	0.023	-	0.201	,921**	0.023	-	0.201	,921**	0.036	-	0.201	1,00	0.053	-	1	0.053	-	0.201	,737**	0.023	,652	
V1_D3_P24	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964*	-	0.28	0.01	,964**	-	0.283	0.011	,964**	-	0.283	0.011	,833**	-	0.283	0.053	1,00	-	0.053	1	-	0.283	0.114	,964**	,616	
V1_D3_P25	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	1,00	-	-	0.30	0.00	9				
V1_D3_P26	-	0.18	,843*	0.02	-	0.18	,843*	0.02	-	0.18	,843*	0.02	-	0.18	,843*	0.024	-	0.184	,843**	0.024	-	0.184	,843**	0.075	-	0.184	,737**	0.114	-	0.184	,737**	0.114	0.184	1	-	0.024	,528
V1_D3_P27	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1,00	-	0.30	0.06	1,00	-	-	0.302	0.066	,862**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.023	,964**	-	0.30	0.024	1	,659			
PUNTAJ E_TOTA L	0.00	,686*	,659*	0.00	,686*	,659*	0.00	,686*	,659*	0.009	,686**	,659**	0.009	,686**	,659**	0.009	,686**	,536**	0.009	,652**	,616**	0.009	,652**	,616**	0.009	,652**	,616**	0.009	,528**	,659**	1						

### 3. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	,447	APROBADO
V1_D1_P2	,658	APROBADO
V1_D1_P3	,468	APROBADO
V1_D1_P4	,398	APROBADO
V1_D1_P5	,458	APROBADO
V1_D1_P6	,284	APROBADO
V1_D1_P7	,369	APROBADO
V1_D1_P8	,419	APROBADO
V1_D1_P9	,571	APROBADO
V1_D2_P10	,168	APROBADO
V1_D2_P11	,447	APROBADO
V1_D2_P12	,658	APROBADO
V1_D2_P13	,468	APROBADO
V1_D2_P14	,398	APROBADO
V1_D2_P15	,458	APROBADO
V1_D2_P16	,447	APROBADO
V1_D2_P17	,536	APROBADO
V1_D2_P18	,487	APROBADO
V1_D3_P19	,367	APROBADO
V1_D3_P20	,421	APROBADO
V1_D3_P21	,445	APROBADO
V1_D3_P22	,447	APROBADO
V1_D3_P23	,658	APROBADO
V1_D3_P24	,468	APROBADO
V1_D3_P25	,398	APROBADO
V1_D3_P26	,458	APROBADO
V1_D3_P27	,447	APROBADO

### CONFIABILIDAD-SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
				Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	N	%	,866	27
		60	100,0		
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	60	100,0		

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

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

##### TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA “NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN” HUANCAPÍ, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿De qué manera la implementación del Programa Qali Warma se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿De qué manera los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018?</p> <p>¿De qué manera los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el</p>	<p>General: Determinar la relación entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.</p> <p>Específicos: Determinar la relación entre los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.</p>	<p>General: La implementación del Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.</p> <p>Específicos: Los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.</p> <p>Los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.</p>	<p>Variable 1: Implementación del Programa Qaly Warma.</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recursos humanos</li> <li>✓ Recursos materiales</li> <li>✓ Prácticas saludables.</li> </ul> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expectativas</li> <li>✓ Necesidades</li> <li>✓ Demandas</li> </ul>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Población 60 padres de familia de los niños beneficiados con el Programa Qaly Warma.</p> <p>Muestra: 40 unidades de estudio.</p> <p>Técnicas e instrumentos Encuesta Cuestionario</p>

<p>año 2018?</p> <p>¿De qué manera las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública "Nuestra Señora del Carmen" de Huancapi en el año 2018.</p>	<p>Determinar la relación entre las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública "Nuestra Señora del Carmen" de Huancapi en el año 2018.</p>	<p>Las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública "Nuestra Señora del Carmen" de Huancapi en el año 2018.</p>		<p>Análisis e interpretación de datos  Tablas  Gráficos  Estadígrafos de correlación</p>
--	--	---	--	--

## ANEXO 4: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Dr. Edwin Huarancca Rojas** docente del Diseño y Desarrollo de Trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA “NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN” HUANCAPI, 2018**, del estudiante **CLAUDIA TOMA GALVEZ** he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 12% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 11 de agosto 2018



---

Dr. Edwin Huarancca rojas  
DNI: 28237903

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**  
**DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, **Dr. Edwin Huaranca Rojas** docente del Diseño y Desarrollo de Trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA “NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN” HUANCAPÍ, 2018.**, del estudiante CATALINA RAMIREZ HUAMANÍ he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 12% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 11 de agosto 2018

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Edwin Huaranca rojas  
DNI: 28237903



ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Yo CATALINA RUIZ HUACANI, identificado con DNI N° 29080125 y Yo CLAUDIA TOMA GALVEZ, identificado con DNI N° 09864543, egresados del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizamos (X) , no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA QALY WARMA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA "NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN" HUACAPI"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

  
FIRMA

DNI: 29080125



  
FIRMA

DNI: 09864543



Trujillo 20 de agosto del 2018

## ANEXO 6: AUTORIZACION PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

### CONSTANCIA DE LA I.I.E.E

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE APAFA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA N° 38455/M-P “NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN” DE HUANCAPI, EXPIDE LA SIGUIENTE:

### CONSTANCIA

Que, la señora CATALINA RAMIREZ HUAMANI, identificada con DNI. N° 29080125 estudiante maestría de la Universidad Cesar Vallejo ha realizado sus prácticas de investigación (encuestas, entrevistas, cuestionarios, etc.) PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN GESTION PUBLICA con el título de TESIS IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA QALI WARMA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA PUBLICA “NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN” HUANCAPI-2018.

Se expide la presente a petición de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huancapi, 26 de junio de 2018.



ROMULO UCHARIMA GARCIA  
PRESIDENTE - APAFA

CONSTANCIA DE LA II.EE

EL PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE APAFA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA N° 38455/M-P "NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN" DE HUANCAPI, EXPIDE LA SIGUIENTE:

CONSTANCIA

Que, la señora CATALINA RAMIREZ HUAMANI, identificada con DNI. N° 29080125 estudiante maestría de la Universidad Cesar Vallejo ha realizado sus prácticas de investigación (encuestas, entrevistas, cuestionarios, etc.) PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN GESTION PÚBLICA con el título de TESIS IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA QALI WARMA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA "NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN" HUANCAPI-2018.

Se expide la presente a petición de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huancapi, 26 de junio de 2018.



Official stamp of the President of APAFA Huancapi. The stamp is circular and contains the text: "INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA N° 38455/M-P", "UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO", "HUANCAPI", and "APAFA". To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the text "RODOLFO UCHARIMA GARCÍA" and "PRESIDENTE - APAFA" is printed in blue ink.



## ANEXO 7: REGISTROS FOTOGRÁFICOS



ANEXO 8: ARTÍCULO CIENTÍFICO



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Implementación del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” Huancapi, 2018

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. RAMÍREZ HUAMANÍ, Catalina

Br. TOMA GÁLVEZ, Claudia

**ASESOR:**

Dr. Edwin Huarancca Rojas

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Reforma y Modernización del Estado

**PERÚ – 2018**

## **1. TÍTULO**

Implementación del Programa Qali Warma y satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” Huancapi, 2018.

## **2. AUTOR**

Br. RAMÍREZ HUAMANÍ, Catalina

Br. TOMA GÁLVEZ, Claudia

## **3. RESUMEN**

La problemática identificada en el área de estudio está referida a la pésima atención que brinda el Programa Qaly Warma a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi, evidenciado en las constantes denuncias que se realizan ante las autoridades sobre diferentes aspectos, tales como la manipulación inadecuada de los alimentos y la calidad nutritiva de los mismos. El estudio desarrollado tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018, para lo cual se ha utilizado el diseño correlacional en la medida que se busca establecer la relación entre las dos variables de estudio. La muestra de estudio estuvo conformada por 60 padres de familia cuyos hijos son beneficiados con el programa. El diseño de investigación es correlacional, la misma que ha exigido la elaboración y aplicación de instrumentos de medición. Los resultados de la aplicación de los instrumentos han sido presentados en tablas estadísticas. Asimismo, el análisis descriptivo de los datos considera los cálculos de la media aritmética, la moda y la desviación estándar, mientras que para el caso del análisis inferencial se ha requerido la aplicación del estadígrafo Tau B de Kendall. Los resultados obtenidos a partir de la prueba de hipótesis demuestran que existe una relación directa entre la implementación del Programa Qaly Warma y la satisfacción del usuario. Las conclusiones afirman que, a un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación directa fuerte entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018. (Tau\_b=0,730; p\_valor=0,000)

## **4. PALABRAS CLAVE**

Implementación del Programa Qaly Warma/ satisfacción del usuario.

## 5. ABSTRACT

The problem identified in the study area is related to the terrible attention provided by the Qaly Warma Program to users of the Public Educational Institution "Nuestra Señora del Carmen" of Huancapi, evidenced by the constant complaints made to the authorities about different aspects, such as the inadequate handling of the food and the nutritional quality of the same. The general objective of the study was to determine the relationship between the implementation of the Qaly Warma Program and the satisfaction of users in the Public Educational Institution "Nuestra Señora del Carmen" of Huancapi in 2018, for which the design has been used correlational in the measure that seeks to establish the relationship between the two study variables. The study sample consisted of 60 parents whose children benefit from the program. The research design is correlational, the same that has required the development and application of measurement instruments. The results of the application of the instruments have been presented in statistical tables. Likewise, the descriptive analysis of the data considers the calculations of the arithmetic average, the mode and the standard deviation, while for the case of the inferential analysis the application of the Tau B statistician of Kendall has been required. The results obtained from the hypothesis test show that there is a direct relationship between the implementation of the Qaly Warma Program and user satisfaction. The conclusions affirm that, at a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%, there are sufficient statistical arguments to affirm that there is a strong direct relationship between the implementation of the Qaly Warma Program and the satisfaction of the users in the Institution. Public Education "Nuestra Señora del Carmen" of Huancapi in 2018. (Tau\_b = 0.730, p\_value = 0.000)

## 6. KEYWORDS

Implementation of the Qaly Warma Program / user satisfaction.

## 7. INTRODUCCIÓN

**Realidad problemática.** El servicio que otorga el programa Qaly Warma a los usuarios de la Institución Educativa Pública "Nuestra Señora del Carmen" de Huancapi no reúne las mínimas condiciones de higiene y salubridad, así como de la calidad nutritiva de los alimentos que entrega, porque no se considera dentro de las raciones los productos de la zona que tienen alto contenido proteico, además se observa que la manipulación de los alimentos no es adecuado, por lo que ya se han reportado casos de problemas que comprometen la salud de los niños y las niñas.

El propósito del estudio ha sido demostrar estadísticamente la relación que existe entre las variables de estudio, en la medida que la implementación del Programa Qaly Warma procura brindar un servicio de calidad a los niños y las niñas beneficiarias, en razón de que en los últimos años se ha puesto en tela de juicio la calidad del servicio que se brinda a los niños, perjudicando en algunos casos su desarrollo nutricional y socio afectivo.

**Trabajos previos.** Palomino (2016) presento a la Universidad César Vallejo de Trujillo el estudio de investigación titulado: Implementación del Programa Qaly Warma y la calidad del servicio en las instituciones educativas del distrito de Caraz, Ancash. La muestra considerada para la realización de la investigación consideró a 184 beneficiados y el recojo de la información y el registro de los datos demandó el uso de la encuesta y el cuestionario respectivamente. Las conclusiones afirman que, existe relación entre las variables de estudio en razón de que el valor de  $\rho=0,624$  y el  $p\text{-valor}=0.000$ , lo que significa que la entrega de los desayunos escolares por parte del programa no reúne las condiciones mínimas de salubridad, debido a la manipulación inadecuada de los alimentos, porque no se ha sistematizado los sistemas de control que asegura que las raciones lleguen a los niños con la seguridad de que puedan ser consumidos sin ningún problema, por lo que en el distrito se ha presentado casos de intoxicación masiva por el consumo de alimentos en estado de descomposición.

**Implementación del Programa Qaly Warma.** Pineda (2016) sostiene que es el proceso de dotar los recursos humanos y materiales al Programa Nacional de Alimentación Escolar a fin de garantizar el servicio alimentario para los estudiantes del nivel primario, las mismas que se sustentan en productos y dietas locales, asegurando calidad, pertinencia y prácticas saludables, involucrando a los padres de familia, para garantizar el bienestar de niños y las niñas.

Rivera (2016) sostiene que el Programa Qaly Warma que en su acepción quechua significa niño vigoroso, saludable fue creado con la finalidad de asegurar el estado nutricional de los niños y las niñas a través de la distribución de desayunos escolares y alimentos en todo el año escolar, cumpliendo con estándares internacionales en su organización administrativa y principalmente en la calidad nutricional de los alimentos que entrega a los beneficiados.

Peralta (2015) menciona que una de las características principales de la implementación del Programa Qaly Warma es garantizar no solo el estado nutricional adecuado de los niños sino también asegurar la permanencia de los escolares en el sistema educativo, teniendo como característica esencial que los alimentos que se reparten sean elaborados con productos de la comunidad a la que atiende, garantizando de esta manera el



desarrollo social porque a través de la compra de insumo de los productos de la zona se dinamiza y reactiva los procesos y las cadenas de producción.

**Satisfacción del usuario.** Pacheco (2015) sostiene que la satisfacción del usuario es la percepción que tiene la persona de haber recibido un servicio de calidad que supera sus expectativas, así como sus necesidades y demandas, asegurando bienestar y conformidad por el servicio recibido.

Quiroz (2016) considera que la satisfacción del usuario ha sido un tema que mayormente ha tenido respaldo teórico en investigaciones realizadas en el ámbito internacional, principalmente en países de Europa y los Estados Unidos, en los que para las organizaciones representa un punto vital para mantenerse vigentes en el mercado mundial, porque de ello depende los niveles de competitividad y productividad que las empresas pueden alcanzar en un periodo determinado.

Alarcón (2016) sostiene que uno de los problemas esenciales que se tiene sobre la satisfacción del usuario es la polivalencia que se tiene sobre el término, es decir no existe consenso para definirla en forma precisa, por lo que los parámetros para medirla son subjetivas porque comprende sentimientos, emociones y percepciones que no pueden ser cuantificables porque corresponden al nivel emocional de las personas, quienes juzgan y valoran la satisfacción del servicio recibido según sus necesidades, pareceres y apreciaciones que difieren unas de otras.

## **8. METODOLOGÍA**

La problemática identificada en el área de estudio está referida a la pésima atención que brinda el Programa Qaly Warma a los usuarios de la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi, evidenciado en las constantes denuncias que se realizan ante las autoridades sobre diferentes aspectos, tales como la manipulación inadecuada de los alimentos y la calidad nutritiva de los mismos. El estudio desarrollado tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018, para lo cual se ha utilizado el diseño correlacional en la medida que se busca establecer la relación entre las dos variables de estudio. La muestra de estudio estuvo conformada por 60 padres de familia cuyos hijos son beneficiados con el programa. El diseño de investigación es correlacional, la misma que ha exigido la elaboración y aplicación de instrumentos de medición.

## 9. RESULTADOS

Tabla 2

Resultados del contraste entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

	Valores		Satisfacción usuario				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Implementación del Programa Qaly Warma	Deficiente	Recuento	21	8	2	0	31
		% del total	35,0%	13,3%	3,3%	0,0%	51,7%
	Regular	Recuento	3	19	0	0	22
		% del total	5,0%	31,7%	0,0%	0,0%	36,7%
	Bueno	Recuento	0	1	3	0	4
		% del total	0,0%	1,7%	5,0%	0,0%	6,7%
Excelente	Recuento	0	0	1	2	3	
	% del total	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%	5,0%	
Total	Recuento	24	28	6	2	60	
	% del total	40,0%	46,7%	10,0%	3,3%	100,0%	

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla 2 nos permite observar que:

En relación a la implementación del Programa Qaly Warma, el 51,7% (31) manifiesta que es deficiente; 36,7% (22) opina que es regular; 6,7% (4) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente.

En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente.

Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 35,0% (21) opina que tanto la implementación del Programa Qaly Warma y la satisfacción del usuario es deficiente.

Tabla 3

Resultados del contraste entre los recursos humanos con los que cuenta el Programa Qaly Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores			Satisfacción usuario				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Recursos humanos del Programa Qaly Warma	Deficiente	Recuento	19	4	0	0	23
		% del total	31,7%	6,7%	0,0%	0,0%	38,3%
	Regular	Recuento	4	19	2	0	25
		% del total	6,7%	31,7%	3,3%	0,0%	41,7%
	Bueno	Recuento	1	5	3	0	9
		% del total	1,7%	8,3%	5,0%	0,0%	15,0%
	Excelente	Recuento	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%	5,0%
Total	Recuento		24	28	6	2	60
	% del total		40,0%	46,7%	10,0%	3,3%	100,0%

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla 3 nos permite observar que:

En relación a los recursos humanos que posee el Programa Qaly Warma, el 38,3% (23) manifiesta que es deficiente; 41,7% (25) opina que es regular; 15,0% (9) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente.

En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente.

Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 31,7% (19) opina que tanto los recursos humanos que posee el Programa Qaly Warma y la satisfacción del usuario es deficiente.

Tabla 4

Resultados del contraste entre los recursos materiales con los que cuenta Programa Qaly Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores			Satisfacción usuario				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
recursos materiales con los que cuenta Programa Qaly Warma	Deficiente	Recuento	19	6	0	0	25
		% del total	31,7%	10,0%	0,0%	0,0%	41,7%
	Regular	Recuento	5	19	1	0	25
		% del total	8,3%	31,7%	1,7%	0,0%	41,7%
	Bueno	Recuento	0	3	4	0	7
		% del total	0,0%	5,0%	6,7%	0,0%	11,7%
	Excelente	Recuento	0	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%	5,0%
Total	Recuento		24	28	6	2	60
	% del total		40,0%	46,7%	10,0%	3,3%	100,0%

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla 4 nos permite observar que:

En relación a los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma, el 41,7% (25) manifiesta que es deficiente; 41,7% (25) opina que es regular; 11,7% (7) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente.

En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente.

Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 31,7% (19) opina que tanto los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción del usuario es deficiente.

Tabla 5

Resultados del contraste entre las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores			Satisfacción usuario				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma	Deficiente	Recuento	22	6	0	0	28
		% del total	36,7%	10,0%	0,0%	0,0%	46,7%
	Regular	Recuento	1	20	1	0	22
		% del total	1,7%	33,3%	1,7%	0,0%	36,7%
	Bueno	Recuento	0	1	4	0	5
		% del total	0,0%	1,7%	6,7%	0,0%	8,3%
	Excelente	Recuento	1	1	1	2	5
		% del total	1,7%	1,7%	1,7%	3,3%	8,3%
Total		Recuento	24	28	6	2	60
		% del total	40,0%	46,7%	10,0%	3,3%	100,0%

Nota: n=60; instrumentos de medición

La tabla 5 nos permite observar que:

En relación a las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma, el 46,7% (28) manifiesta que es deficiente; 36,7% (22) opina que es regular; 8,3% (5) afirma que es bueno y 8,3% (5) señala que es excelente.

En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente.

Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 36,7% (22) opina que tanto las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción del usuario es deficiente.

## A nivel inferencial

### Prueba de normalidad

Tabla 6

Resultados de la prueba de normalidad

Valores	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Implementación del Programa Qaly Warma	,368	60	,000
Satisfacción del usuario	,397	60	,000
Recursos humanos	,365	60	,000
Recursos materiales	,367	60	,000
Prácticas saldables	,348	60	,000

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 6 organiza los resultados obtenidos en la prueba de normalidad la misma que mide el nivel de concentración de los datos y si esos configuran la curva normal, en ese sentido utilizando como referente el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov podemos observar que para todos los casos el p\_valor=0,000, lo que significa que los datos no configuran distribución normal y al ser del tipo ordinal corresponde utilizar el estadígrafo Tau\_b de Kendall.

### Prueba de hipótesis

#### Para la hipótesis general

#### Hipótesis alterna (Ha)

La implementación del Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

La implementación del Programa Qali Warma no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Tabla 7

Cálculo de la asociación entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores			Satisfacción usuario	Implem_prog Qaly Warma
Tau_b de Kendall	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	1,000	730*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Implem_prog Qaly Warma	Coeficiente de correlación	,730*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: n=60; instrumentos de medición

El valor de Tau\_b= 0,30, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables.

El p\_valor=0,00 < α(0,05)

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### Para la hipótesis específica 1

##### Hipótesis alterna (Ha)

Los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

##### Hipótesis nula (Ho)

Los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Tabla 8

Cálculo de la asociación entre los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores			Satisfacción usuario	Recursos humanos
Tau_b de Kendall	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	1,000	754*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	,754*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: n=60; instrumentos de medición

El valor de  $Tau_b = 0,754$ , lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables.

El  $p\_valor = 0,00 < \alpha(0,05)$

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Para la hipótesis específica 2

#### Hipótesis alterna (Ha)

Los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

Los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Tabla 9

Cálculo de la asociación entre los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores		Satisfacción usuario	Recursos materiales
Tau_b de Kendall	Satisfacción usuario	1,000	,794*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
Recursos materiales		,794	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Nota: n=60; instrumentos de medición

El valor de  $Tau_b = 0,794$ , lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables.

El  $p\_valor = 0,00 < \alpha(0,05)$

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Para la hipótesis específica 3

#### Hipótesis alterna (Ha)

Las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

### Hipótesis nula (Ho)

Las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018.

Tabla 10

Cálculo de la asociación entre las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018

Valores			Satisfacción usuario	Prácticas saludables
Tau_b de Kendall	Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,742*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Prácticas saludables	Coeficiente de correlación	,742*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: n=60; instrumentos de medición

El valor de Tau\_b= 0,742, lo que significa que existe relación directa fuerte entre las variables.

El p\_valor=0,00 <  $\alpha$ (0,05)

**Decisión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## 10. DISCUSIÓN

El Programa Qaly Warma tiene como beneficiarios a los niños y adolescentes en edad escolar en todo el país, por lo que la calidad del servicio que brinda necesariamente debe estar garantizada, porque se trata de la atención de los más necesitados, en ese sentido existen muchas observaciones a la forma y manera de como este programa asistencial viene desarrollando su trabajo, lo que en ciertas ocasiones y en hechos específicos ha generado y ocasionado perjuicio a sus beneficiados al haber distribuido alimentos en estados de descomposición o contaminados, por lo mismo es necesario promover estudios de investigación que proporcionen información que contribuye a mejorar y garantizar el servicio que brinda este programa.

La discusión del trabajo de investigación has sido organizado de la siguiente manera:



La tabla 2 nos permite observar que en relación a la implementación del Programa Qaly Warma, el 51,7% (31) manifiesta que es deficiente; 36,7% (22) opina que es regular; 6,7% (4) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente. En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente. Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 35,0% (21) opina que tanto la implementación del Programa Qaly Warma y la satisfacción del usuario es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Mendoza (2016) quien en su tesis titulado: Implementación del Programa Asistencial Niños sano y la calidad del servicio en la Municipalidad de Oaxaca, México, afirma que, existe relación entre las variables de estudio ( $Tau_b=0,524$ ;  $p\_valor=0,000$ ) o que significa que a nivel logístico, el programa asistencial no logra alcanzar las metas previstas, debido a que sus sistema administrativo se regula en función a criterios normativos, los mismos que lo limitan para solucionar problemas que se presentan en situaciones específicas, perjudicando todo el sistema.

La tabla 3 nos permite observar que, en relación a los recursos humanos que posee el Programa Qaly Warma, el 38,3% (23) manifiesta que es deficiente; 41,7% (25) opina que es regular; 15,0% (9) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente. En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente. Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 31,7% (19) opina que tanto los recursos humanos que posee el Programa Qaly Warma y la satisfacción del usuario es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Valencia (2015) quien en su tesis titulado: Implementación del Programa de Desayunos Escolares y la calidad del servicio en la provincia del Salta, Argentina, afirma que, existe relación directa entre las variables de estudio ( $\rho=0,647$ ;  $p\_valor=0,000$ ), lo que significa que el programa de desayunos escolares ha permitido que los niños beneficiados alcancen a superar los promedios nacionales de nutrición, garantizando un desarrollo cognitivo y afectivo adecuado, gracias a la implementación de enfoques gerencias estratégico que han posible la dinamización y efectividad de todos los procesos administrativos que implica otorgar las raciones diarias a los niños.

La tabla 4 nos permite observar que, en relación a los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma, el 41,7% (25) manifiesta que es deficiente; 41,7% (25) opina que es regular; 11,7% (7) afirma que es bueno y 5,0% (3) señala que es excelente. En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de

encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente. Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 31,7% (19) opina que tanto los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción del usuario es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Palomino (2016) quien en su tesis titulado: Implementación del Programa Qaly Warma y la calidad del servicio en las instituciones educativas del distrito de Caraz, Ancash, afirma que, existe relación entre las variables de estudio en razón de que el valor de  $\rho=0,624$  y el  $p\text{-valor}=0.000$ , lo que significa que la entrega de los desayunos escolares por parte del programa no reúne las condiciones mínimas de salubridad, debido a la manipulación inadecuada de los alimentos, porque no se ha sistematizado los sistemas de control que asegura que las raciones lleguen a los niños con la seguridad de que puedan ser consumidos sin ningún problema, por lo que en el distrito se ha presentado casos de intoxicación masiva por el consumo de alimentos en estado de descomposición.

La tabla 5 nos permite observar que, en relación a las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma, el 46,7% (28) manifiesta que es deficiente; 36,7% (22) opina que es regular; 8,3% (5) afirma que es bueno y 8,3% (5) señala que es excelente. En lo que concierne a la satisfacción del usuario podemos observar que el 40,0% (24) de encuestados opina que es deficiente; 46,7% (28) manifiesta que es regular; 10,0% (6) afirma que es bueno y 3,3% (2) sostiene que es excelente. Los resultados que se registran en el contraste entre las variables registran que 36,7% (22) opina que tanto las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción del usuario es deficiente, confirmando los resultados obtenidos por Fernández (2015) quien en su tesis titulado: Implementación del Programa Qaly Warma y su importancia en el desarrollo nutricional de los niños y las niñas de la IEP "Rosa de América" de Huaral, Lima, afirma que, existe relación entre las variables de estudio ( $\tau_b=0,754$ ;  $p<0,05$ ) lo que significa que existen problemas administrativos al interior del programa debido a que no se sistematizan correctamente los procedimientos normativos y técnicos que aseguren que la manipulación de las raciones sean del todo salubres, lo que origina que muchas veces, los alimentos no llegan en estado adecuado y óptimo para ser consumidos por los escolares, los mismos que en algunas ocasiones ha causado problemas estomacales a los niños y niñas, perjudicando la salud de los beneficiados, y generando una percepción negativa del servicio que brinda el programa por parte de la población beneficiada.

## **11. CONCLUSIONES**

1. A un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación directa fuerte

entre la implementación del Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018. (Tau\_b=0,730; p\_valor=0,000) (Tabla 7)

2. A un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación directa fuerte entre los recursos humanos con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018. (Tau\_b=0,754; p\_valor=0,000) (Tabla 8)
3. A un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación directa fuerte entre Los recursos materiales con los que cuenta Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018. (Tau\_b=0,794; p\_valor=0,000) (Tabla 9)
4. A un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%, existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, existe relación directa fuerte entre las prácticas saludables que promueve el Programa Qali Warma y la satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa Pública “Nuestra Señora del Carmen” de Huancapi en el año 2018. (Tau\_b=0,742; p\_valor=0,000) (Tabla 10).

## 12. REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2012). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.
- Alarcón, S. (2016). *Satisfacción del usuario y los niveles de competitividad*. Graos: Barcelona.
- Cabanillas, J. C. (2013). *Métodos y técnicas de investigación educativa*. Lima: San Marcos.
- Cáceres, F. (2016). *Impacto del programa Qaly Warma en la economía local*. Lima: Horizonte.
- Gonzales, A. (2015). *Valoración de la satisfacción de los usuarios y la competencia*. Lima: San Marcos.
- Mendieta, J. (2016). *El programa Qaly Warma. Retos y perspectivas*. Lima: UNMSM.
- Mendoza, R. (2016). *Implementación del Programa Asistencial Niños sano y la calidad del servicio en la Municipalidad de Oaxaca, México*. Oaxaca: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Monterrey.
- Morales, A. (2016). *Implicancias emocionales en la valoración de la satisfacción del usuario*. Lima: Mantaro.
- Orellana, G. (2015). *Importancia de la implementación del Programa Qaly Warma en el desarrollo social sostenible*. Lima: San Marcos.
- Pacheco, J. C. (2015). *Satisfacción del usuario. Necesidades y expectativas*. Lima: Mantaro.

- Suarez, J. (2016). *Impacto de la implementación del Programa Qaly Warma en el desarrollo psico social de los niños*. Trujillo: Gáfica del Norte.
- Valencia, G. (2015). *Implementación del Programa de Desayunos Escolares y la calidad del servicio en la provincia del Salta, Argentina*. Salta: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Mendoza, Argentina.
- Villanueva, M. (2015). *Impacto del programa Qaly Warma en el desarrollo integral de los beneficiados*. Lima: Mantaro.
- Zegarra, O. (2016). *Satisfacción del usuario y la calidad del servicio*. Madrid: Paidós.