



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Desempeño del comité de alimentación**

**escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela  
rural, Lambayeque 2022**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Susanibar Alvarado, Freddy ([orcid.org/0000-0003-1472-0247](https://orcid.org/0000-0003-1472-0247))

**ASESOR:**

Dr. Ñique Carbajal, Cesar Armando ([orcid.org/0000-0002-9287-9387](https://orcid.org/0000-0002-9287-9387))

**CO-ASESOR:**

Dr. Malca Saavedra, Jhon Wilian ([orcid.org/0000-0002-8751-4412](https://orcid.org/0000-0002-8751-4412))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHICLAYO — PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mi padre Clemente y a mi tía Reyna por haber sido para mí, modelos de esfuerzo y superación, por haberme inculcado valores y principios que hacen de mi un mejor ser humano.

Freddy Susanibar Alvarado

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, en la persona maravillosa de Jesús, por el don de la vida, por su amorosa compañía y porque mi alegría es su alegría.

Gracias a Nilda quien creía en que yo podía con este reto, cuando en mis momentos de tensión yo creía lo contrario, a los líderes que me inspiran y amigos que son como familia.

El Autor

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación .....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos .....	14
3.6 Método de análisis de datos .....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS.....	40

## Índice de tablas

Tabla 1 Características sociodemográficas del CAE Qali Warma .....	16
Tabla 2 Características sociodemográficas de los beneficiarios de Qali Warma ..	17
Tabla 3 Nivel de desempeño del CAE Qali Warma .....	18
Tabla 4 Media e intervalo de confianza al 95% de desempeño .....	19
Tabla 5 Nivel de satisfacción de los usuarios de Qali Warma .....	20
Tabla 6 Media e intervalo de confianza al 95% de la satisfacción del usuario .....	21

## Resumen

La investigación inició estableciendo el objetivo general sobre determinar el nivel de desempeño los representantes del comité de alimentación escolar CAE del programa de Qali Warma y el grado de satisfacción que tienen los usuarios de una escuela rural de Lambayeque. La metodología empleada fue básica, el enfoque fue cuantitativo con diseño no experimental, con un corte transversal; la población estuvo conformada por 58 participantes; se emplearon dos instrumentos para medir el desempeño y satisfacción del beneficiario. Se encontró el resultado que el 75% del comité son mujeres, y que el 50% de los miembros del comité no son casados, además se hace mención que el 75% de los participantes indicaron tener al menos 3 hijos, y que la mitad, el 50% mencionaron haber culminado al menos la primaria o secundaria. Concluyendo que, el nivel de desempeño del comité de alimentación escolar CAE del programa de Qali Warma se encuentra en un nivel bajo con 36.2%, asimismo, el 34.5% señalan que es regular el desempeño y solo el 29.3% afirman que es eficiente el desempeño; cabe señalar que el nivel de satisfacción de los beneficiarios fue regular con 60.3%, seguido del nivel bajo con 34.5% y alto con 5.2%.

**Palabras clave:** desempeño, satisfacción, beneficiarios, calidad, programa social.

## **Abstract**

The research presented the general objective of determining the level of performance of the representatives of the CAE school feeding committee of the Qali Warma program and the degree of satisfaction of the users of a rural school in Lambayeque. The methodology used was basic, the approach was quantitative with a non-experimental design, with a cross section; the population consisted of 58 participants; Two instruments were used to measure the performance and satisfaction of the beneficiary. The result was found that 75% of the committee are women, and that 50% of the committee members are not married, it is also mentioned that 75% of the participants indicated having at least 3 children, and that half, 50% mentioned having completed at least primary or secondary school. Concluding that the level of performance of the CAE school feeding committee of the Qali Warma program is at a low level with 36.2%, however, 34.5% indicate that the performance is regular and only 29.3% affirm that the program is efficient. performance; It should be noted that the level of satisfaction of the beneficiaries was regular with 60.3%, followed by the low level with 34.5% and high with 5.2%.

**Keywords:** performance, satisfaction, beneficiaries, quality, social program.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las instituciones públicas y privadas tienen el propósito de cerrar las brechas sociales y satisfacer las necesidades de la población por medio de la eficiencia y eficacia de los productos o servicios, en tal sentido, es muy importante que los colaboradores desarrollen habilidades para que tengan un óptimo desempeño para lograr niveles de satisfacción elevados, cabe resaltar que, la satisfacción es muy efímera, debido a los múltiples indicadores que la engloban; según UNESCO (2021) en las comunidades, gran parte de infantes son afectados en su salud, desarrollo físico y crecimiento, debido a que hay un alto porcentaje de padecimiento de hambre, escasez de alimentos nutritivos y poca preocupación de los padres por alimentación saludable, lo que conlleva a dar relevancia a los programas de alimentación social para el bienestar de la población más vulnerable. De acuerdo con el estudio realizado por DeLorme et al. (2018) manifiestan que, en el contexto social en Kenia, el 65% de los hogares experimentan problemas severos de alimentación, en donde se percibe que el 26% de las personas se encuentran con deficiencias en el crecimiento debido a factores que tienen que ver con una inadecuada alimentación, asimismo, Kurtz, Smith y Mohr (2020) manifiestan que la seguridad alimentaria de varios individuos de una comunidad norteamericana es deficiente, causando diversos efectos negativos en su salud y en su rendimiento personal, además, Cafer et al. (2022) sostienen que muy pocas personas desarrollan ingestas adecuadas de alimentos que benefician a la salud como lo son frutas y verduras, afectando a los pobladores que viven en la pobreza.

Según, Manboard et al. (2021) en un sector norteamericano, la mayoría de pobladores de una comunidad manifestaron un porcentaje alto de inseguridad alimenticia, afectando significativamente su bienestar físico y su crecimiento de manera normal, debido a que no se han estructurado programas alimenticios eficaces; McLoughlin et al. (2020) sostienen que diversas comunidades sociales son afectadas potencialmente en sus procesos alimenticios, debido a factores económicos, para aquellos pobladores que son de bajos recursos, siendo afectados debido a la falta de transporte de alimentos, el cuidado infantil, las preocupaciones en relación a la seguridad pública y las deficiencias de programas alimenticios.

En Ecuador según Romero et al. (2020) se cuenta con niveles similares a la desnutrición global con 48% en las zonas más alejadas del país, por encima de Chile que cuenta con 37%; %, señalando un incremento de enfermedades relacionadas a la desnutrición crónica en la población rural, ante ello se ha implementado políticas públicas como es el Proyecto Alimentario Nutricional Integral a fin de asistir a niños estudiantes en centros infantiles y educacionales. En el contexto chileno, Zamora (2022) señala que se establecieron normas que reduzcan los niveles de desnutrición y anemia que se vive en las zonas alejadas del país, implementándose la política nacional N° 1864 desde el año 2017.

En el plano nacional, Andina (2018) señala que en la región Ucayali el 59,1% de menores de 36 meses cuentan con enfermedades como la anemia y desnutrición, esto se debe al bajo nivel económico y bajo nivel educativo que tienen las personas para brindar alimentos de calidad, para hacer frente a ello, se ha implementado programas como Qali Warma para disminuir los niveles de anemia.

Considerando el estudio de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la alimentación (FAO), el Perú se encuentra con un nivel alto de inseguridad alimentaria con 16.6 millones de peruanos, asimismo, la desnutrición crónica en niños de las zonas rurales alcanza el 24.8% y en zonas urbanas llega al 7.2% (Leonardo, 2022); en esa misma línea, El Peruano (2022) afirma que programas como Qali Warma surgen a fin de erradicar la anemia y desnutrición en los estudiantes, una estrategia es que por cada 100 gr de alimentos se entrega propiedades nutritivas como el fósforo y hierro que ayudan al cerebro y mejora resistencia física. Según INEI citado por Valdivia (2022), los casos de desnutrición y anemia, evidencian un incremento entre los años 2020 y 2021 con un promedio nacional del 40%, encontrándose regiones como Puno que superan el 60%, Loreto con un índice superior al 50%, Piura mayor a 40% y Lambayeque con un índice superior al 38%, ante ello, el programa de alimentación escolar Qali Warma surge teniendo como propósito mejorar el rendimiento y atención de los estudiantes por medio de la alimentación complementaria.

A nivel institucional, en una escuela rural de Olmos-Lambayeque se viene implementando el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como parte de las políticas públicas del país, establecidas en el Acuerdo Nacional, con la finalidad de reducir la pobreza y dar seguridad alimentaria y nutrición, el cual es

una ayuda para las familias y en especial el desarrollo de los estudiantes a través de la ingesta de alimentos de calidad, no obstante, existe una problemática relacionada con los altos índices de desnutrición, anemia y otras enfermedades relacionadas a la falta de alimentación balanceada, que afectan a los niños que asisten a la Institución Educativa, asimismo se percibe cierta insatisfacción por parte de los padres de familia, y pone en cuestión el desempeño laboral de las personas a cargo del programa Qali Warma implementado en la Institución Educativa, evitando que no se alcancen los objetivos del programa, por lo tanto, el estudio se utilizará como herramienta para conocer el problema como es ¿Cuál es el nivel de desempeño del Comité De Alimentación Escolar de Qali Warma y qué grado de satisfacción tienen los beneficiarios de una escuela rural de Lambayeque, 2022?.

La justificación teórica del estudio se da porque, se estudiar conceptos y bases teóricas para ampliar los conocimientos de las variables como es el desempeño laboral y satisfacción del beneficiario, asimismo, se ha recolectado información acerca de las dimensiones que engloban a las variables. La justificación metodológica se evidencia en la aplicación de enfoques descriptivos siguiendo los procedimientos científicos otorgados por la universidad a fin de no dejar ningún sesgo en la información. La justificación práctica del estudio está en la utilización de instrumentos de recolección de datos para conocer a detalle los indicadores o dimensiones que influyen sobre las variables y si esas tienen alguna relación.

El objetivo general fue: Determinar el nivel de desempeño los representantes del comité de alimentación escolar de Qali Warma y el grado de satisfacción que tienen los usuarios de una escuela rural de Lambayeque, 2022. Se propusieron los específicos: Identificar las condiciones sociodemográficas del comité de alimentación escolar de Qali Warma en una escuela rural de Lambayeque, 2022. Identificar las condiciones sociodemográficas de los beneficiarios de Qali Warma en una escuela rural de Lambayeque, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, específicamente en Brasil, Valderrama et al. (2018) investigó acerca de la programación alimentaria escolar; la investigación tuvo por finalidad estudiar los programas sociales de alimentación en Instituciones Educativas rurales, el enfoque utilizado fue cualitativo, diseño no experimental, la población investigada fue de 10 personas, los procesos establecidos en los programas sociales de alimentación son beneficiosos y de gran utilidad para reducir los niveles de desnutrición, anemia, etc., que son enfermedades que afectan la salud pública, por tal razón, es necesario que se implementen alianzas estratégicas con proveedores, expertos y padres de familia para desarrollar procesos comunitarios que mitiguen estos problemas.

En Colombia, Niño et al. (2019) investigó acerca de las percepciones de satisfacción del beneficiario de programas sociales de alimentación estudiantil; la investigación tuvo por finalidad determinar las percepciones de satisfacción del beneficiario de programas sociales de alimentación estudiantil, el enfoque utilizado fue cuantitativo - no experimental, con corte transversal; la población investigada fueron 401 alumnos del programa de alimentación escolar. Como resultado se encontró que los estudiantes se encuentran satisfechos con el programa social alimentación, de los cuales los niveles socioeconómicos de pobreza y pobreza extrema son los que mejor percepción tiene, no obstante, los niveles socioeconómicos altos no se sienten satisfechos. Se concluye que, se debe emplear un monitoreo y control progresivo para identificar a los beneficiarios que verdaderamente necesitan de este beneficio social que permita el cierre de brechas, mitigando la desnutrición y anemia estudiantil.

En Lima, Siuse (2017) investigó acerca de la satisfacción de un programa social en un distrito de Lima; la investigación tuvo la finalidad de determinar los niveles de satisfacción de la población de un distrito de Lima sobre los programas sociales, el enfoque utilizado fue cuantitativo - no experimental, con corte transversal; la población investigada fue de 200 participantes. Se tuvo por resultado que, el 52% de encuestados señalan encontrarse satisfechos con los programas sociales como es Cunamas. Se concluye que existe asociación entre satisfacción del usuario y los

programas sociales en un distrito de Lima, por ello, se necesitan mejorar y optimizar los procesos de cada programa social para maximizar los beneficios brindados a los usuarios.

En Huánuco, Luna (2018) investigó acerca de los servicios alimentarios y el nivel de satisfacción de los usuarios de Qali-Warma; la investigación tuvo por finalidad determinar la relación entre los servicios alimentarios y el nivel de satisfacción de los usuarios de Qali-Warma, el enfoque utilizado fue cuantitativo - no experimental, de corte transversal; la población investigada fue de 51 alumnos de la I.E. 33074. Se tuvo por resultado que, el 56.86% de encuestados señalan que dicho servicio es bueno y el 43.14%, opina que es regular. Se concluye que, la mejora este servicio depende muchas veces de la supervisión o monitoreo que se haga y que los alimentos lleguen precisamente al usuario y no desvíen a otros consumidores o establecimientos de venta como ha ocurrido muchas veces a nivel nacional. Además, una leve mayoría considera que la calidad de alimentos es buena pero que no es suficiente.

En Tingo María, Villanueva (2019) investigó acerca de la satisfacción del beneficiario del programa vaso de leche en San Martín; la investigación tuvo por finalidad evaluar la determinación de la calidad de gestión sobre la satisfacción del beneficiario de un programa de vaso de leche de San Martín, el enfoque utilizado fue cuantitativo - no experimental, con corte transversal; la población investigada fue de 133 participantes. Se tuvo por resultado que, el 45% de participantes señala que regularmente se brinda un servicio rápido y adecuado en el vaso de leche, mientras que un 8% señala que casi nunca se ofrece un servicio de calidad; por otro lado, respecto al compromiso de los trabajadores del vaso de leche el 35% de participantes señala que casi nunca están comprometidos, mientras que un 45% afirma que regularmente existe compromiso. Se concluye que; existe un margen alto de personas satisfechas con el programa de alimentación brindado por el Estado, se comprobó la existencia de problemas en el desempeño del personal, sobre todo su capacidad de respuesta y compromiso.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a partir del 2012, comienza un impulso gradual para frenar los niveles altos de desnutrición y la baja calidad de la educación en ciudades con mayor pobreza, con el marco legal, la ley 31315, el Congreso de la República a través de El Peruano (2021) manifestó la intención de

las políticas públicas en relación a la seguridad alimentaria y nutricional, teniendo en cuenta que el derecho a la alimentación es primordial para todas las personas. Conforme lo menciona Mostert (2021) define que los programas de alimentación social son aquellas actividades en las cuales busca realizarse la contribución en la mejora en los hábitos alimentarios de la población a través de la promoción y la fomentación de estilos de vida saludables en los diversos entornos sociales, teniendo en consideración que la salud pública y la atención médica son consideradas como pilares para garantizar la protección a la salud de las personas. Según, Kaur (2021) sostiene que los programas de alimentación social son un conjunto de actividades sistemáticamente organizadas, orientadas hacia el alcance de los objetivos y metas direccionadas a brindar a la población beneficiaria un proceso alimenticio adecuado que ayude a satisfacer manera parcial o total sus necesidades de energía y nutrientes.

Por otra parte, Darge et al. (2021) complementan que los programas de alimentación social, son el conjunto de modalidades de atención que desarrollan como finalidad el brindar un complemento alimentario a los pobladores en situación de pobreza extrema, grupos vulnerables, personas con TBC, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en situación de riesgo, abandono, y víctimas de violencias.

Según, Boklis et al. (2021) manifiestan que los programas de alimentación social son constituidos con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas relacionado a los diferentes modelos de consumo alimentario en el que es importante tener en cuenta diversos elementos como la aceptabilidad cultural, recursos alimenticios viables o disponibilidad alimentaria. Los autores, Benevento et al. (2022) complementan que los programas de alimentación social tienen como principal objetivo fomentar al crecimiento de las capacidades genéricas de los pobladores, por medio de la ejecución de acciones que ayuden al mejoramiento de su alimentación y nutrición, generalmente a las personas que son considerados como poblaciones vulnerables.

Desde la perspectiva de Williams et al. (2021) consideran que los programas de alimentación social desarrollan logros significativos en el bienestar de la comunidad, desde la aplicación masiva y mantenida de una incrementada red de beneficiarios sociales, ha permitido avances significativos como la disminución de

la tasa de fecundidad, niveles altos en educación y disminución de los niveles de pobreza, etc.

Por medio de lo que indica, Suk (2021) define a los programas de alimentación social como un conjunto de actividades que se orientan a conseguir metas y objetivos orientadas a satisfacer parcialmente o total sus requerimientos asociados a los procesos alimenticios. Asimismo, Harrington et al. (2020) sostienen que los programas de alimentación social tienen como finalidad, intentar el mejoramiento significativo del estilo de vida relacionado a los diferentes métodos de consumo alimenticio.

Conforme, Mancilla y Yepes (2020) sostienen que se deben tener consideración diferentes factores para la elaboración de un programa de alimentación social, entre ellos; la valoración del estado de salud, la evaluación del perfil nutricional, la elaboración del programa de alimentación social y el seguimiento y adaptación, facilitan la observación de los resultados.

Desde el punto de vista de Chiavenato (2009), el desempeño de los individuos en las instituciones se desarrolla de manera dependiente, puede variar conforme a la persona y la situación, esta puede manifestarse conforme a diversos elementos influyentes en el colaborador. El valor que desarrollan los incentivos y la perspectiva de que estas tengan una dependencia de la capacidad humana son determinantes para manifestar el esfuerzo personal que el individuo se encuentra dispuesto a realizar.

Desde la posición de Robbins y Coulter (2014) sostienen que la magnificación del desempeño de un determinado equipo de trabajo, se desarrolla en mayor parte, en relación a los recursos que cada uno de los miembros del equipo puede aportar. Entre los recursos se encuentra el intelecto, las destrezas, las aptitudes y las cualidades subjetivas, y por medio de estos elementos se podrá determinar de manera adecuada lo que cada uno de los miembros del equipo puedan realizar y el grado de eficacia con la que podrán desenvolverla. Lo relacionados con el control y solución de problemas, la solución colaborativa de los conflictos y la comunicación suelen emplearse entre los más relevantes para que se desarrolle un desempeño incrementado en los equipos de trabajo.

Mondy (2010) define que es de mucha relevancia la administración adecuada del desempeño laboral, debido a que por medio de este mecanismo se permite orientar

las estrategias y actividades para el alcance óptimo de los objetivos, direccionando y asegurando que las acciones institucionales se desarrollen de manera oportuna para incrementar la productividad de los colaboradores, de los equipos de trabajo y, por último, de la institución pública.

En relación a Chiavenato (2009) manifiesta que el desempeño laboral es tomado en cuenta como una perspectiva ordenada de la forma de cómo se desenvuelven los individuos en una institución específica y su capacidad que manifiestan para su desempeño. Los procesos evaluativos son acciones que facilitan la estimulación, dan valor a la excelencia y potencializan las cualidades de un trabajador, lo que permite un mejor desempeño laboral.

Se describirán a continuación las dimensiones que se deben utilizar para una óptima evaluación del desempeño laboral por medio de la determinación de criterios de desempeño conforme lo manifestado por Mondy (2010) en la cual son:

Dimensión 1 – Liderazgo: Se encuentra referido a las diversas características de la personalidad, el comportamiento, la toma de decisiones del colaborador son el fundamento para que se realicen procesos óptimos. No obstante, la gran mayoría de las características que son tomadas en cuenta, son personales y, en ocasiones, no se encuentran asociadas con el rendimiento en el centro de labores o son complejas de medir, es por esto, que ciertas cualidades de personalidad se pueden asociar con el rendimiento en el trabajo y, si realiza una adecuada conexión, su uso será óptimo. Características como la adaptabilidad, el adecuado juicio crítico, la apariencia y los comportamientos son tomados en cuenta en el momento que se manifiesta una relación con el trabajo.

De igual manera, para Robbins y Coulter (2014) los rasgos de la personalidad desarrollan una afectación muy importante en el rendimiento grupal, debido a que manifiesta una influencia muy marcada en la manera de cómo se relacionan los integrantes del equipo.

Dimensión 2 – Competencias: Las competencias involucran una gama de intelectos, capacidades, destrezas, características de personalidad y actitudes que pueden manifestarse de manera técnica, que se encuentran asociadas con las destrezas interpersonales o que se relacionan directamente con la gestión pública, asimismo, se manifiestan capacidades que son necesarias para un puesto de trabajo en específico. Los beneficios que desarrolla las competencias en las

organizaciones manifiestan una magnitud en relación a diversos campos, es por esto que, se precisan tener en cuenta acciones de mejora para optimizar las competencias y adecuar las áreas claves, como lo son la contribución estratégica, habilidad que permite la asociación de las organizaciones públicas con su entorno y el rápido alineamiento de las actitudes de los colaboradores con las necesidades institucionales; el conocimiento del rubro, es la habilidad que facilita el reconocimiento de qué manera se desenvuelve el entorno social y que permita realizar planes estratégicos adecuados; la credibilidad personal, es la habilidad para determinar un valor medible adecuado, capacidad que facilita la participación óptima en un equipo ejecutivo, el suministro de recursos humanos, es la competencia que permita la entrega de un servicio eficaz y eficiente a los usuarios a través de las diferentes áreas de la institución y por último la tecnología.

Dimensión 3 – Logro de las metas: Si las instituciones públicas tienen en consideración que los objetivos con más relevantes que los medios, los resultados en relación al alcance de los objetivos serán tomados en cuenta como un elemento importante que debe pasar por un proceso evaluativo, por otra parte, los resultados obtenidos deben encontrarse dentro del control de la persona o equipo, y los resultados deben ser aquellos factores que direccionen al éxito a la organización. Mediante los más altos niveles jerárquicos, los objetivos podrían asociarse con los factores económicos de la institución, en relación a los niveles organizacionales más bajos, asimismo el funcionario debe brindar acciones adecuadas en relación a la forma como el colaborador tiene que manifestar su desempeño y alcanzar los objetivos institucionales.

Dimensión 4: Potencial de mejoramiento: Cuando las instituciones gubernamentales realizan la evaluación de sus colaboradores, la mayoría de los elementos que se emplean se fundamentan en el pasado, desde la perspectiva de la administración pública del rendimiento, la dificultad es que el pasado no se puede reformar, a menos que la instituciones pueda desarrollar medidas extras, los datos de los procesos evaluativos se convertirán solo en información histórica, por efecto, las instituciones públicas tienen la responsabilidad de fijarse en el futuro, involucrando las actitudes y los objetivos adecuados para adecuar al colaborador y, en el desarrollos, alcanzar las metas institucionales. Esto involucra un proceso

evaluativo de la capacidad del funcionario, esto permitirá que se facilite la mayor eficacia en la planificación y el desarrollo de carrera.

La teoría que abarca a la variable satisfacción del usuario, se encuentra fundamentada a la calidad del servicio, desarrollado por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año de 1985, en donde manifestaron que las principales cualidades del servicio son la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad, más adelante, manifestaron que la calidad del servicio representa el baremo con lo que desarrollan los funcionarios para evaluar el rendimiento, manifestando la perspectiva en relación a la calidad y el criterio de la satisfacción que fueron determinados como los factores relevantes para sostener un argumento en relación al comportamiento de los trabajadores, estos autores definieron un mecanismo que facilita la medición de la calidad de servicio de manera cualitativa, denominado SERVQUAL, en donde consta de un formulario distribuido por 22 preguntas que están divididas en 5 dimensiones los cuales son: Capacidad de respuesta, seguridad, empatía, confiabilidad y elementos tangibles.

Se tiene en consideración que la satisfacción del usuario, no es un objetivo en sí mismo, al contrario, se considera un camino que permita alcanzar diversas metas institucionales claves. La satisfacción, en primer lugar, se asocia de manera rigurosa con la lealtad que manifiesta la persona y el compromiso de este con la institución, en segundo lugar, los sujetos que se encuentran satisfechos manifiestan argumentos en beneficio a la institución y se transforman en medios comunicativos andantes en relación al buen rendimiento dentro de la organización, lo que genera un ambiente de trabajo óptimo.

Es preciso indicar que según Torres y Vásquez (2015) el mecanismo SERVQUAL, permite ofrecer datos entendibles en relación a la opinión que desarrolla un determinado sujeto ante su desempeño en la organización y que sugerencias brindaría en relación a esto, en donde las instituciones puedan recepcionar para mejorar la calidad del servicio o desempeño de estos en la institución.

Para desarrollar la medición de la satisfacción de las personas en relación a los diversos factores de la calidad del servicio, Parasuraman, Zeithaml y Barry, gestionaron un mecanismo denominado SERVQUAL, en donde Lovelock et al. (2004) manifestaron que tal mecanismo se encuentra desarrollado con la iniciativa de que las personas puedan realizar la evaluación de la calidad del servicio en la

institución por medio de la comparación de sus perspectivas con sus expectativas, por otra parte, SERVQUAL es un mecanismo genérico de evaluación en donde se puede aplicar en cualquier organización del estado.

En relación a la dimensión elementos tangibles, abarca la perspectiva que se tiene en relación a los trabajadores, el aspecto físico de la edificación de la organización, por la higiene del ambiente y por el número de equipos que este manifieste para la realización de las actividades de gestión.

En relación a la dimensión confiabilidad, se tiene en cuenta como los funcionarios entregan un servicio de manera confiable, en donde las actitudes de los funcionarios son de suma importancia para que los que desarrollan actividades dentro de la institución encuentren un ambiente fiable.

En la dimensión capacidad de respuesta, se tiene en consideración a la capacidad que desarrollan los trabajadores en el momento de desenvolver una actividad en la organización en el menor tiempo posible, de tal forma que este sea rápido y eficiente, y que permita cumplir con los requerimientos de la organización.

En relación a la dimensión seguridad, manifiesta de qué manera el funcionario realice sus actividades con confianza y seguridad, asimismo, se tiene en cuenta a la tecnología como parte de la seguridad en el desenvolvimiento de las actividades.

En relación a la dimensión empatía, se toma en cuenta de un servicio más personalizado, en donde el trabajador se encuentre satisfecho con su desempeño, teniendo en consideración las cualidades de buen trato y comprensión de los diferentes requerimientos hacia la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

El paradigma que engloba a la investigación presente es el positivista, ya que tiene una naturaleza empírica, por lo cual se busca conocer y expandir los conocimientos por medio de la observación (Contreras, 2011).

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Como tipo de investigación del presente estudio se considera el básico utilizándose una fundamentación teórica para el incremento de conocimientos, permitiendo describir cada variable de estudio sin tener alguna consecuencia práctica (Hernández y Mendoza, 2018).

El enfoque considerado es cuantitativo, debido a que se recogerá data numérica y datos descriptivos, estableciendo patrones para describir el problema actual referente al desempeño del Comité de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios (Hernández y Mendoza, 2018).

El método considerado es hipotético deductivo, donde, se inicia observando la problemática, planteándose una hipótesis para luego ser comprobada y llegar a conclusiones y predicción empírica (Hernández y Mendoza, 2018).

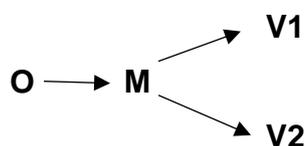
Es de nivel descriptivo ya que la finalidad del estudio cuantitativo es dar a conocer tabulaciones y gráficos que permitan conocer la realidad actual tomando en cuenta los cuestionarios en escala Likert (Sousa, Driessnack, y Costa, 2007).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es, no experimental, ya que, no se modificará ninguna variable y solo se describirá la realidad actual en su estado natural (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M = Muestra

V1 = datos de desempeño

V2= datos de satisfacción del beneficiario

O = Observación

## 3.2 Variables y operacionalización

### Variable 1: Desempeño

**Definición conceptual:** Según Mondy (2010) el desempeño en una organización permite orientar las estrategias y actividades para el alcance óptimo de los objetivos, direccionando y asegurando que las acciones institucionales se desarrollen de manera oportuna para incrementar la productividad de los colaboradores, de los equipos de trabajo y, por último, de la institución pública. Manifiesta también que es un recurso importante en el alcance de las metas institucionales, en tanto que involucra la medición y la optimización de la capacidad del individuo para realizar un trabajo en específico.

**Escala:** Ordinal.

**Definición operacional:** La variable desempeño se mide tomando en cuenta las dimensiones de liderazgo, competencias, logro de metas y potencial de mejoramiento.

### Variable 2: Satisfacción

**Definición conceptual:** Se tiene en consideración que la satisfacción del usuario, no es un objetivo en sí mismo, al contrario, se considera un camino que permita alcanzar diversas metas institucionales claves. Para desarrollar la medición de la satisfacción de las personas en relación a los diversos factores de la calidad del servicio, Parasuraman, Zeithaml y Barry, gestionaron un mecanismo denominado SERVQUAL, en donde Lovelock et al. (2004) manifestaron que tal mecanismo se encuentra desarrollado con la iniciativa de que las personas puedan realizar la evaluación de la calidad del servicio en la institución por medio de la comparación de sus perspectivas con sus expectativas, por otra parte, SERVQUAL es un mecanismo genérico de evaluación en donde se puede aplicar en cualquier organización del estado.

**Escala:** Ordinal.

**Definición operacional:** La variable satisfacción se mide tomando en cuenta las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población:**

La población considerando a Hernández et al. (2018) son un conjunto de personas que presentan rasgos característicos deseosos de estudiar por una determinada investigación científica. En el presente estudio se considera a 58 padres de familia de la I.E. 10987, Olmos-Lambayeque, 2022.

**Criterios de inclusión:** Considerando la teoría dada por Manzano y García (2016) los criterios de inclusión consideran a los padres de la I.E. 10987, Olmos-Lambayeque, 2022.

**Criterios de exclusión:** Considerando la teoría dada por Manzano y García (2016) los criterios de exclusión considerados serán aquellos padres que no tengan ningún hijo en la I.E. 10987, Olmos-Lambayeque, 2022.

**3.3.2. Muestra:** Es una parte que representa a la población (Arias, 2006) por ello, en el estudio presente se considera la muestra censal debido a que es reducido el número de participantes y la investigadora tiene acceso para recopilar información de todo el universo.

#### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** La técnica a utilizarse será la encuesta, ya que, según Hernández y Mendoza (2018) ayudará al investigador a determinar el “porque” de los diferentes problemas o fenómenos identificados que son materia de estudio.

**Instrumentos:** El instrumento será el cuestionario, según Hernández y Mendoza (2018) está conformado con preguntas en escalas ordinales, el cual, será de mucha utilidad para el recojo de información y para la medición de cada dimensión expuesta en el marco teórico En el presente estudio se emplearon dos cuestionarios para medir cada variable y con escala de tipo Likert.

**Validez y confiabilidad:** La validez viene a ser el nivel de aceptación que tiene cada instrumento de medición que se pretende aplicar en un determinado estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

La confiabilidad, según Rodríguez y Reguant (2020) determina la fiabilidad y coherencia de los instrumentos por medio de una prueba piloto.

#### **3.5 Procedimientos**

Conceptualizando lo emitido por la guía de la Universidad César Vallejo (2021) el procedimiento describe la manera de recoger datos relevantes de cada variable

(desempeño y satisfacción del beneficiario), la cual incluye el proceso de las acciones para obtener las cartas de aceptación de las instituciones, luego se procedió a encuestar a los usuarios externos, las respuestas recogidas se depositaron en escala en el Microsoft Excel y SPSS Statics v.26.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El método que se utilizará será descriptivo: Debido a que después de haber recogido datos se procederá a tabular y graficar los niveles y frecuencias sobre desempeño y satisfacción del beneficiario.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los criterios éticos a considerar serán bajo la definición teórica de Belmont citado por Doppelman (2019):

Respeto a las personas: Se respetará a las personas utilizando un método de recolección de datos inclusivo que no vulnere ningún derecho de cada encuestado tratándolos adecuadamente sin que surja la necesidad de influir en su respuesta.

Beneficencia: Ya que la investigación planteada y los datos recogidos serán utilizados para fines académicos, protegiendo en todo momento la identidad de cada sujeto de prueba.

Justicia: debido a que los datos e información recopilada no sufrirán cambios a conveniencia y por qué será sustentado de manera verás.

#### IV. RESULTADOS

##### a) Características sociodemográficas del CAE Qali Warma

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas del comité de alimentación Qali Warma*

	<b>Factores sociales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>	Menos de 35 años	1	25%
	36-45	2	50%
	46-55	1	25%
	56 a más	0	0%
<b>Sexo</b>	Masculino	1	25%
	Femenino	3	75%
<b>Ocupación</b>	Encargado/a del hogar	2	50%
	Dependiente	1	25%
	Independiente	1	25%
<b>Grado de instrucción</b>	Primaria	1	25%
	Secundaria	1	25%
	Superior	2	50%
<b>Estado civil</b>	Soltero/a	0	0%
	Casado/a	2	50%
	Conviviente	2	50%
<b>Número de hijos</b>	1-2 hijos	1	25%
	3-4 hijos	3	75%
	Más de 4 hijos	0	0%

*Nota.* Formulario de registro del CAE

**Interpretación:** La tabla 1 muestra las características sociodemográficas del comité, se sabe que el 50% de los miembros tiene entre 36 y 45 años de edad, el 75% del comité son mujeres, 50% son casados y el 75% de los participantes tiene entre 3 y 4 hijos, además el 50% de ellos menciona haber culminado una educación superior.

## b) Características sociodemográficas de los beneficiarios de Qali Warma

Tabla 2

*Características sociodemográficas de los beneficiarios Qali Warma*

<b>Factores sociales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	
<b>Edad</b>	Menos de 35 años	17	29,3%
	36-45	17	29,3%
	46-55	13	22,4%
	56 a más	11	19,0%
<b>Sexo</b>	Masculino	20	34,5%
	Femenino	38	65,5%
<b>Ocupación</b>	Encargado/a del hogar	22	37,9%
	Dependiente	26	44,8%
	Independiente	10	17,2%
<b>Grado de instrucción</b>	Primaria	39	67,2%
	Secundaria	15	25,9%
	Superior	4	6,9%
	soltero/	7	12,1%
<b>Estado civil</b>	Casado/a	22	37,9%
	Conviviente	29	50,0%
<b>Número de hijos</b>	1-2 hijos	29	50,0%
	3-4 hijos	19	32,8%
	Más de 4 hijos	10	17,2%

*Nota.* Cuestionario

**Interpretación:** La tabla 2, muestra que hay un 29,3% de beneficiarios que son menores de 35 y un mismo porcentaje está entre los 46 y 55 años de edad, el 65,5% son madres beneficiarias y solo el 34,5% son varones, también se percibe que un mayor grupo que corresponde el 44,8% indicaron ser dependientes laboralmente, el 37,9% están a cargo exclusivamente del hogar, el 67,2% solo logro estudiar la primaria o parte de ella, además el 37.9 % están casados y el 17,2% tiene un familia moderadamente numerosa ya que cuentan con más de 4 hijos.

**c) Nivel de desempeño del CAE Qali Warma.**

**Tabla 3**

*Nivel de desempeño y sus dimensiones de los representantes del comité de alimentación escolar CAE del programa de Qali Warma*

	Desempeño		Competencias		Potencial de mejoramiento		Liderazgo		Logro de metas	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	21	36,2	22	37,9	21	36,2	23	39,7	16	27,6
Medio	20	34,5	25	43,1	26	44,8	19	32,8	29	50,0
Alto	17	29,3	11	19,0	11	19,0	16	27,6	13	22,4
Total	58	100,0	58	100,0	58	100,0	58	100,0	58	100,0

*Nota.* SPSS V.26.

Por medio de la tabla 3, los representantes del comité escolar tienen un desempeño de 36.2% lo que lo pone en un nivel bajo, tiene un nivel regular para 34.5% y solo el 29.3% lo señala con un nivel alto de desempeño; en relación a la dimensión competencias, el 37.9% de los encuestados manifestaron un nivel bajo o ineficiente, el 43.1% de los encuestados lo califica en un nivel medio, el 19,0 % le da un nivel alto; en relación al potencial de mejoramiento, el nivel medio destaca con un 44,8 %, en relación a la dimensión liderazgo, un 39.70% de encuestados indicaron que el comité se encuentra en un nivel bajo, no obstante, con 50.0% de los beneficiarios lo coloca en un nivel medio en relación al logro de metas.

**d) Media e intervalo de confianza al 95% de la variable desempeño.**

**Tabla 4**

*Media e intervalo de confianza al 95% de la variable desempeño*

		Descriptivos		
			Estadístico	Desv. Error
Desempeño del comité	Media		1,9310	,10682
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,7171	
		Límite superior	2,1449	

*Nota.* SPSS V.26.

Por medio de la tabla 4, se puede precisar que en promedio los encuestados señalan que el nivel de desempeño del comité se encuentra en 1.93 %, lo que quiere decir que existen niveles regulares de desempeño, asimismo, considerando el intervalo de confianza al 95% se infiere que el margen inferior y superior se encuentran muy cercanos a 2, comprobándose el resultado descriptivo.

## e) Nivel de satisfacción de los usuarios de Qali Warma

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción y sus dimensiones de los usuarios*

	Satisfacción		Tangibilidad		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Empatía		Seguridad	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	20	34,5	23	39,7	21	36,2	22	37,9	18	31,0	22	37,9
Medio	35	60,3	21	36,2	26	44,8	33	56,9	35	60,3	35	60,3
Alto	3	5,2	14	24,1	11	19,0	3	5,2	5	8,6	1	1,7
Total	58	100,0	58	100	58	100,0	58	100,0	58	100,0	58	100

*Nota. SPSS V.26.*

A través de la tabla 5, en relación al nivel de satisfacción y sus dimensiones de los usuarios, se considera que un 60.3% de los encuestados se encontraron regularmente satisfechos con el programa Qali Warma, el 34.5% de los beneficiarios encuestados se encontraron con bajos niveles de satisfacción, y solo un 5.2% cuentan con un nivel alto de satisfacción, además en relación a la dimensión tangibilidad, notoriamente con un 39.7% lo pone en nivel bajo, en relación a la confiabilidad del servicio, con un 44% se encuentra en un nivel medio y solo llega al nivel alto con 19%, en relación a la dimensión de capacidad de respuesta, solo el 5,2 %, lo considera en un nivel alto, en empatía hay un moderado porcentaje en el nivel bajo con 31,0% y con un 37,9 % en un nivel bajo respecto a la dimensión seguridad, ósea califican el servicio moderadamente inseguro.

**f) Media e intervalo de confianza al 95% de la variable satisfacción del usuario.**

**Tabla 6**

*Media e intervalo de confianza al 95% de la variable satisfacción del usuario.*

Descriptivos				
			Estadístico	Desv. Error
Satisfacción	Media		1,7069	,07382
de los	95% de intervalo	Límite inferior	1,5591	
beneficiarios	de confianza para	Límite superior	1,8547	
	la media			

*Nota. SPSS V.26.*

Por medio de la tabla 6, se puede precisar que en promedio los encuestados señalan que el nivel de los usuarios de Qali Warma se encuentra en 1.70, lo que quiere decir que existe un nivel regular y bajo respectivamente de satisfacción, asimismo, considerando el intervalo de confianza al 95% se infiere que el margen inferior y superior se encuentran muy cercanos a 1.5, comprobándose el resultado descriptivo y el nivel de insatisfacción de los beneficiarios.

## V. DISCUSIÓN

Considerando los objetivos planteados en el estudio, se pudo describir las condiciones sociodemográficas del comité de alimentación escolar Qali Warma en una escuela rural de Lambayeque, en el que el 50% de los miembros tiene 36 y 45 años de edad, el 75% son mujeres, el 50% están casados, el 50% de este grupo, que equivale a 2 personas, ha alcanzado una educación superior y el 75% de ellos tiene entre 3 y 4 hijos.

De acuerdo a los resultados sociodemográficos del comité, se observa que coincide con el estudio de Villanueva (2019) debido a que su investigación cuantitativa tuvo por finalidad identificar las características sociodemográficas a fin de brindar a detalle los factores que intervienen en las poblaciones, analizando la edad, estado civil, nivel socioeconómico, etc.; además se encontró una concordancia con el estudio de Niño et al. (2019) el cual por medio de su investigación cuantitativa de corte transversal utilizó instrumentos para identificar las características sociodemográficas de los participantes del comité.

Ante lo expuesto, cabe resaltar que el comité de alimentación escolar de Qali Warma que se encarga de la conservación y distribución de alimentos está conformado por dos padres de familia que no han recibido una educación superior y dos representantes de la Institución Educativa quienes si cuentan con una educación superior. Además, el 50% de ellos tiene relativamente numerosa.

Asimismo, considerando los resultados respecto a la identificación de las condiciones sociodemográficas de los beneficiarios de Qali Warma en una escuela rural, en el que se percibió que el 29,3% de beneficiarios es menor de 35 años, hay una misma cantidad de padres entre 46 y 55 años de edad, pero también hay un grupo reducido de padres mayores de 56 años, equivalente al 19,0 %, además se el 65,5% son madres beneficiarias y solo el 34,5% son varones. De igual manera se percibe que el 44,8% de los encuestados indicaron ser dependientes laboralmente, el 17,2% son independientes y el 37,9% de beneficiarios están a cargo exclusivamente del hogar; por otro lado, el 67,2% solo logró alcanzar estudiar la primaria, el 25.9% llegaron a estudiar el nivel secundario y solo 6,9 % de encuestados lograron concluir una educación superior. Cabe resaltar que el 50% de los beneficiarios son convivientes, 37.9 % están casados y el 12.1 % son solteros

o cumplen solo la función de apoderado. Por último, en relación al número de hijos de los beneficiarios, se tiene en consideración que, el 50,0% de los encuestados indicaron tener 1 o 2 hijos, el 32,8% entre 3 y 4 hijos y el 17,2% cuenta con más de 4 hijos, haciendo de ello una familia moderadamente numerosa.

Los resultados encontrados coinciden con lo definido por Mancilla y Yepes (2020) debido a que sostienen que se deben tener en consideración diferentes factores para la elaboración de un programa de alimentación social, en donde se percibe lo siguiente: a) Valoración del estado de salud: Es primordial que se realice un análisis antropométrico, historia clínica y un diagnóstico nutricional completo hacia la persona, involucrando también un test de intolerancia alimentaria, b) Evaluación del perfil nutricional: Se realiza el análisis de los estilos de vida y aquellos factores que impactan directa o indirectamente en el provecho de la alimentación, c) Elaboración del programa de alimentación social y d) Seguimiento y adaptación: Facilita la observación de los resultados que se han logrado y si es necesario verificar los cambios pertinentes.

Analizando las bases teóricas se concuerda con Boklis (2021) el cual manifiesta que los programas de alimentación social son constituidos con la finalidad de intentar mejorar el estilo de vida de las personas relacionado a los diferentes modelos de consumo alimentario, para esto es importante que se tengan en cuenta diversos elementos como la aceptabilidad cultural, recursos alimenticios viables o disponibilidad alimentaria.

Se encontró una coincidencia con la política del estado establecida en la ley 31315, por la cual el Congreso de la República a través de El Peruano (2021) se manifestó como finalidad determinar el marco legal para el desenvolvimiento de las políticas públicas en relación a la seguridad alimentaria y nutricional, teniendo en cuenta que el derecho a la alimentación es considerada como primordial para todas las personas, sostenidos por todos los acuerdos internacionales en donde el Perú ha suscrito, teniendo como puntos clave a) Alimentación saludable: Se refiere a aquella alimentación, en donde a pesar que es inocua, aceptable culturalmente y teniendo un respeto hacia la agrobiodiversidad, manifiesta una satisfacción hacia los requerimientos nutricionales de los individuos, considerando su edad, sexo, condiciones de salud y vida, entre otras. b) Derecho a la alimentación saludable:

Se refiere a la situación, en donde todo individuo, encontrándose solo o junto a otros, manifiesta un acceso físico y económico, en toda circunstancia, a una alimentación óptima o a medios que le permita alcanzarla. c) Seguridad alimentaria y nutricional: Se refiere al ingreso económico, físico y sociocultural de todos los individuos hacia los alimentos suficientes, inocuos y nutritivos.

Ante lo analizado respecto a los aspectos sociodemográficos de los beneficiarios del programa Qali Warma de una institución educativa de Olmos, se encontró que un gran porcentaje de encuestados son encargadas del hogar, lo cual se debe al factor cultural, donde, el marido es el encargado de velar por la alimentación y cuidado de la familia; de igual manera, la gran mayoría solo cuenta con primaria y un grupo reducido a estudiado parte o terminado el nivel secundario debido a las pocas oportunidades de estudiar una carrera técnica o universitaria, ya sea por el factor económico o cultura implantada en el seno del hogar donde por lo general se cree las mujeres no necesitan una educación superior.

Asimismo, se coincide con lo establecido por Darge et al. (2021) ya que afirman que es importante conocer el aspecto sociodemográfico para que se empleen acciones que complementen la alimentación social, bajo un conjunto de modalidades de atención que desarrollan como finalidad el brindar un complemento alimentario a los pobladores en situación de pobreza extrema, grupos vulnerables, niñas, niños y personas con discapacidad en situaciones de riesgo moral, abandono y víctimas de violencias familiar y política.

Ante los resultados descriptivos sobre el análisis sociodemográfico de los beneficiarios del programa Qali Warma de una institución educativa rural pudo coincidir con la investigación de Luna (2018) debido a que el autor en su estudio sobre los servicios alimentarios y el nivel de satisfacción de los usuarios de Qali-Warma investigó los rasgos sociales y demográficos como son el estado civil, ocupación, etc., en virtud de aclarar y analizar con detalles los indicadores que se encuentran relacionados con las poblaciones que reciben los beneficios sociales del estado.

En base a los resultados generales sobre el desempeño de los representantes del comité de alimentación escolar de Qali Warma se encontró que el nivel de desempeño del comité de alimentación escolar tiene un bajo nivel de desempeño con 36.2%, nivel regular con 34.5% y solo el 29.3% lo señala con un nivel alto de desempeño; en relación a la dimensión competencias, el 37.9% de los encuestados manifestaron un nivel bajo o ineficiente, el 43.1% de los encuestados lo califica en un nivel medio, el 19,0 % le da un nivel alto; en relación al potencial de mejoramiento, el nivel medio destaca con un 44,8 %, en relación a la dimensión liderazgo, un 39.70% de encuestados indicaron que el comité se encuentra en un nivel bajo, no obstante, con 50.0% de los beneficiarios lo coloca en un nivel medio en relación al logro de metas.

Se coincide con el estudio de Villanueva (2019) quien investigó sobre la el desempeño de programas sociales como es el vaso de leche, por lo cual encontró que el 45% de participantes señalan que regularmente se brinda un servicio rápido y adecuado en el vaso de leche, mientras que un 8% señalan que casi nunca se ofrece un servicio de calidad; por otro lado, respecto al compromiso de los trabajadores del vaso de leche el 35% de participantes señalan que casi nunca están comprometidos, mientras que un 45% afirman que regularmente existe compromiso, destacándose que existe un margen alto de personas que a veces encuentra eficiencia en el programa de alimentación brindado por el estado, ante ello, se comprobaron que existen problemas en el desempeño del personal, sobre todo en la capacidad de respuesta y compromiso.

De acuerdo a los resultados sobre el desempeño de los representantes del comité de alimentación se encontró una concordancia con el estudio de Valderrama et al. (2018) debido a que el autor midió la programación alimentaria escolar en Antioquía, bajo un estudio descriptivo, por lo cual encontró que el desempeño que realizan los prestadores de servicios sociales es de gran utilidad para reducir los niveles de desnutrición, anemia, etc., que son enfermedades que afectan la salud pública, por ello, es necesario que se implementen alianzas estratégicas con proveedores, expertos y padres de familia para desarrollar procesos comunitarios que mitiguen estos problemas.

Ante lo analizado respecto al nivel de desempeño del comité desde la perspectiva de los beneficiarios, se encontró que los padres de familia encuentran un nivel regular sobre el desempeño de los colaboradores encargados de repartir los alimentos, esto se debe a que existen determinados problemas relacionados con la planificación de las actividades y al proceso de brindar los productos en las fechas programadas, cabe señalar que la mayoría de beneficiarios piensan que el programa es para toda la familia, cuando es todo lo contrario, solo es para el fortalecimiento de la alimentación mediante alimentos complementarios para facilitar un mejor desenvolvimiento y aprendizaje en los alumnos.

Cabe señalar que se coincide con la base teórica de Chiavenato (2009) el cual manifiesta que el desempeño de los individuos en las instituciones se desarrolla de manera dependiente en relación a diversas contingencias, en la cual puede variar conforme a la persona y de una situación a otra, debido a que se puede manifestar conforme a diversos elementos influyentes en el colaborador. El valor que desarrollan los incentivos y la perspectiva de que estas tengan una dependencia de la capacidad humana son determinantes para manifestar el esfuerzo personal que el individuo se encuentra dispuesto a realizar, por otra parte, la manera que tiene cada colaborador para percibir la relación costo/beneficio desarrolla las acciones evaluativas en las cuales le informan los beneficios de poder realizar tal esfuerzo. Asimismo, el esfuerzo individual manifiesta su dependencia en relación a las condiciones personales que desarrolla el individuo y de su punto de vista en la función que tiene que desenvolver dentro de la institución pública, es por esto que, se tiene en consideración que el desempeño se encuentra relacionado a todas las variables que lo influyen.

De acuerdo a los resultados sobre el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de Qali Warma de una escuela rural de Lambayeque, se encontró que el 60.3% de beneficiarios del programa Qali Warma está medianamente satisfecho y e 34.5% tiene baja satisfacción y solo un 5.2% se considera altamente satisfecho, además en relación a la dimensión tangibilidad, notoriamente con un 39.7% lo pone en nivel bajo, en relación a la confiabilidad del servicio, con un 44% se encuentra en un nivel medio y solo llega al nivel alto con 19%, en relación a la dimensión de capacidad de respuesta, solo el 5,2 %, lo considera en un nivel alto, en empatía

hay un moderado porcentaje en el nivel bajo con 31,0% y con un 37,9 % en un nivel bajo respecto a la dimensión seguridad, ósea califican el servicio moderadamente inseguro

Se guarda concordancia con el estudio de Luna (2018) dado que, investigó acerca de la satisfacción de los usuarios de Qali-Warma, considerando a una población de 51 participantes, por lo cual tuvo por resultado que, el 56.86% de encuestados señalan que dicho servicio es bueno y el 43.14%, opina que es regular, determinando que se debe mejorar este servicio que depende muchas veces de la supervisión o monitoreo que se haga y que los alimentos lleguen precisamente al usuario y se desvíen a otros consumidores o establecimientos de venta como ha ocurrido muchas veces a nivel nacional además consideramos que una leva mayoría opina que es bueno porque la calidad de alimentos es buena.

Coincidiéndose también con Siuse (2017) debido a que investigo sobre la satisfacción de un programa social en Lima, empleándose como instrumento el cuestionario, encontrando que el 52% de encuestados señalan que se encuentran satisfechos con los programas sociales como es Cunamas.

Los resultados encontrados sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa social de alimentación Qali Warma se relacionan con el estudio de Niño et al. (2019) quien por medio de su estudio relacionado con las percepciones de satisfacción del beneficiario de programas sociales de alimentación estudiantil, encontró que los estudiantes se encuentran satisfechos con el programa social alimenticio, de los cuales los niveles socioeconómicos de pobreza y pobreza extrema son los que mejor percepción tienen, sin embargo, los niveles socioeconómicos altos no se sienten satisfaceos; determinando que, se deben emplear un monitoreo y control progresivo para identificar a los beneficiarios que verdaderamente requieren de este beneficio social para poder cerrar las brechas de desnutrición y anemia estudiantil.

Cabe señalar la coincidencia con el marco teórico descrito por Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes manifiestan que la satisfacción del usuario, no es un objetivo en sí mismo, al contrario, se considera un camino que permita alcanzar diversas metas institucionales claves. La satisfacción, en primer lugar, se asocia de

manera rigurosa con la lealtad que manifiesta la persona y el compromiso de este con la institución, en segundo lugar, los sujetos que se encuentran satisfechos manifiestan argumentos en beneficio a la institución y se transforman en medios comunicativos andantes en relación al buen rendimiento dentro de la organización, lo que genera un ambiente de trabajo óptimo.

Ante lo analizado respecto al nivel de satisfacción de los beneficiarios con el programa Qali Warma, se encontró que los padres de familia encuentran un nivel regular sobre esto se debe a que encuentran deficiencias respecto a los aspectos físicos como son el inadecuado almacenamiento de los productos en un local que no cuenta con las condiciones mínimas para salvaguardar la inocuidad y seguridad alimentaria de los productos ofrecidos, asimismo, la inadecuada distribución de áreas, etc.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó las condiciones sociodemográficas del comité de alimentación escolar de Qali Warma en una escuela rural de Lambayeque, en el que el 50% de los miembros tiene 36 y 45 años de edad, el 75% son mujeres, el 50% están casados, el 50% de este grupo, que equivale a 2 personas, ha alcanzado una educación superior y el 75% de ellos tiene entre 3 y 4 hijos.
2. Se precisó el 29,3% de beneficiarios es menor de 35 años, hay una misma cantidad de padres entre 46 y 55 años de edad, pero también hay un grupo reducido de padres mayores de 56 años, equivalente al 19,0 %, además se el 65,5% son madres beneficiarias y solo el 34,5% son varones. De igual manera se percibe que el 44,8% de los encuestados indicaron ser dependientes laboralmente, el 17,2% son independientes y el 37,9% de beneficiarios están a cargo exclusivamente del hogar; por otro lado, el 67,2% solo logro alcanzar estudiar la primaria, el 25.9% llegaron a estudiar el nivel secundario y solo 6,9 % de encuestados lograron concluir una educación superior. Cabe resaltar que el 50% de los beneficiarios son convivientes, 37.9 % están casados y el 12.1 % son solteros o cumplen solo la función de apoderado. Por último, en relación al número de hijos de los beneficiarios, se tiene en consideración que, el 50,0% de los encuestados indicaron tener 1 o 2 hijos, el 32.8% entre 3 y 4 hijos y el 17,2% cuenta con más de 4 hijos, haciendo de ello una familia moderadamente numerosa.
3. Se concluyó que el nivel de desempeño del comité de alimentación escolar tiene un bajo nivel de desempeño con 36.2%, nivel regular con 34.5% y solo el 29.3% lo señala con un nivel alto de desempeño; en relación a la dimensión competencias, el 37.9% de los encuestados manifestaron un nivel bajo o ineficiente, el 43.1% de los encuestados lo califica en un nivel medio, el 19,0 % le da un nivel alto; en relación al potencial de mejoramiento, el nivel medio destaca con un 44,8 %, en relación a la dimensión liderazgo, un 39.70% de encuestados indicaron que el comité

se encuentra en un nivel bajo, no obstante, con 50.0% de los beneficiarios lo coloca en un nivel medio en relación al logro de metas.

4. Se determinó que el nivel de satisfacción de los padres beneficiarios del programa Qali Warma se encuentra en un nivel medio con 60.3% y una satisfacción baja con 34.5%, y solo un 5.2% se considera altamente satisfecho, además en relación a la dimensión tangibilidad, notoriamente con un 39.7% lo pone en nivel bajo, en relación a la confiabilidad del servicio, con un 44% se encuentra en un nivel medio y solo llega al nivel alto con 19%, en relación a la dimensión de capacidad de respuesta, solo el 5,2 %, lo considera en un nivel alto, en empatía hay un moderado porcentaje en el nivel bajo con 31,0% y con un 37,9 % en un nivel bajo respecto a la dimensión seguridad, ósea califican el servicio moderadamente inseguro.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Al directivo de la Institución Educativa en el que se realizó el estudio, solicitar a los especialistas del programa Qali Warma a capacitar y monitorear a los miembros del comité de alimentación escolar, asimismo a que a través de su liderazgo motive e influya a la búsqueda de la excelencia en el servicio en cada una de las actividades que se realizaran antes, durante y después de la distribución de alimentos.
- 2.** Al comité de alimentación del programa Qali Warma, a la búsqueda de una mejora continua en el proceso de almacenamiento y distribución de alimentos, teniendo en cuenta el adecuado mobiliario y evitando una contaminación cruzada por manipulación o inadecuado almacenamiento.
- 3.** A los padres de familia, priorizar la ingesta de alimentos ofrecidos por el programa Qali Warma exclusivamente en el menor hijo asignado, debido a que estos alimentos tienen un reforzamiento nutricional, y es ideal para la etapa de desarrollo en el que se encuentran los menores de edad.
- 4.** A los futuros estudios e investigadores, considerar los datos y la información adquirida, respecto al desempeño del comité Qali Warma, las características demográficas y la satisfacción de los beneficiarios de Institución Educativa rural con la finalidad de ampliar los conocimientos considerando estudios inferenciales y causales.

## REFERENCIAS

- Agui, A. (2021). Welfare and work performance of public workers at UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Revista Gaceta científica*, 6(4), 203-212. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/979/830>
- Andina. (2018). *Unen esfuerzos para reducir anemia infantil en la región Ucayali*. Ucayali: Diario Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-unen-esfuerzos-para-reducir-anemia-infantil-la-region-ucayali-721086.aspx>
- Araya, M., & Medina, A. (2019). Job satisfaction and organizational climate in primary health care staff of a commune in Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 24(2), 34-44. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672019000200157](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157)
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de la Investigación*. Venezuela: Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Armijo, M. (2009). *Lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores de desempeño*. Costa Rica: Instituto Latinoamericano de planificación económica y social. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/forma\\_anex/progr\\_form/2011/lineamientos\\_RD127\\_2009EF7601.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/forma_anex/progr_form/2011/lineamientos_RD127_2009EF7601.pdf)
- Benevenuto, A. L., Dos Santos, R., Sousa Ribeiro, J., Silva, D., & Henrique, D. (2022). The contribution of school meals to food security among households with children and adolescents in Brazil. *Nutrition*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0899900721003646>
- Boklis, M., Rauber, F., Machado, C., Bertazzi, R., & Da Costa, M. (2021). The adherence to school meals is associated with a lower occurrence of obesity among Brazilian adolescents. *Preventive Medicine*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0091743521002784>

- Cafer, A., Rosenthal, M., Smith, P., McGrew, D., Bhattacharya, K., Rong, Y., . . . Arnold, A. (2022). Examining the context, logistics, and outcomes of food prescription programs: A scoping review. *Research in Social and Administrative Pharmacy*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1551741122003060>
- Carranza, G. (2018). *Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca*. Cajamarca: Tesis maestría. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15111>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 898-914. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill. ISBN 978-970-10-7340-7
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. V). México: McGraw-Hill Interamericana S.A. ISBN: 978-607-15-0560-6
- Contreras. (2011). Tendencia de los paradigmas de investigación en educación. *Revista Investigación y postgrado*, 26(2), 179-202.  
<http://ve.scielo.org/pdf/ip/v26n2/art06.pdf>
- Darge, T., Kotecho, M., & Mulugeta, F. (2021). Effects of COVID-19 imposed school closure on school feeding program in Addis Ababa, Ethiopia. *Social Sciences & Humanities Open*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590291121000814>
- DeLorme, A., Gavenus, E., Salmen, C., Benard, G., Mattah, B., Bukusi, E., & Fiorella, K. (2018). Nourishing networks: A social-ecological analysis of a network intervention for improving household nutrition in Western Kenya. *Social Science & Medicine*, 95-103.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0277953617306871>
- Díaz, R., Navajas, V., & Casas, J. (2020). Comparing working conditions and job satisfaction in hospitality workers across Europe. *International Journal of*

*Hospitality Management*, 90(1), 28-66.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431920301833#!>

Doppelman, G. (2019). Principios y requisitos éticos en investigación desde la medicina del deporte. *Revista observatorio del deporte - Revista de huamnidades y ciencias sociales*, 1-17.  
<https://bkp.revistaobservatoriodeldeporte.cl/gallery/3%20oficial%20articulo%20eneabril2019revodep.pdf>

El Peruano. (2021). *LEY N° 31315 LEY DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL*. Lima: Congreso de la República.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-seguridad-alimentaria-y-nutricional-ley-n-31315-1976374-1/>

El Peruano. (2022). Qali Warma: Harina de haba, producto nutritivo para el consumo de los escolares. *Diario oficial El Peruano*.  
<http://www.elperuano.pe/noticia/196438-qali-warma-harina-de-haba-producto-nutritivo-para-el-consumo-de-los-escolares>

Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki, M. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *Business Economics*, 25(3), 144-150.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444883418300196#!>

Harrington, R., Ickes, M., Bradley, K., & Noland, M. (2020). The Theory of Planned Behavior and the USDA Summer Food Service Program. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 944-951.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1499404620305236>

Hee, J., Hong, J., & Jin, G. (2021). Does employee satisfaction influence customer satisfaction? Assessing coffee shops through the service profit chain model. *International Journal of Hospitality Management*, 94(1), 98-118.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431921000098#!>

Hernández, R., & Mendoza, L. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw.

[https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)

- Kaur, R. (2021). Estimating the impact of school feeding programs: Evidence from mid day meal scheme of India. *Economics of Education Review*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272775721000893>
- Kurtz, M., Smith, K., & Mohr, R. (2020). Weekend feeding (“BackPack”) programs and student outcomes. *Economics of Education Review*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272775720305264>
- Leonardo, J. (2022). Crisis agraria: más del 50% de los peruanos está en situación de inseguridad alimentaria. *Convoca*. <https://convoca.pe/agenda-propia/crisis-agraria-mas-del-50-de-los-peruanos-esta-en-situacion-de-inseguridad>
- Lovelock, C., Reynoso, J., Andrea, G., & Huete, L. (2004). *Administración de servicios*. México: Pearson Educación. ISBN: 970-26-0388-9
- Luna, E. (2018). *Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018*. Huánuco: Universidad César Vallejo. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=0a0f3dfd2c7da344JmItdHM9MTY2NTUzMjgwMCZpZ3VpZD0xODAxODMzNS00M2JiLTYyOGQtMjBkNC05MTI4NDIwNTYzMzcmaW5zaWQ9NTM4MA&ptn=3&hsh=3&fclid=18018335-43bb-628d-20d4-912842056337&psq=Servicio+alimentario+y+satisfacci%c3%b3n+del+usuario+d>
- Madero, S., & Rodríguez, D. (2018). Relationships between McGregor's X and Y theory, compensation form, and job satisfaction. *Scielo*, 13(1), 95-107. doi:<http://dx.doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Manboard, M., Friedman, L., Thornton, H., Walling, K., & Padilla, V. (2021). O36 College Students Cope to Achieve Food Security During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 1. <https://pdf.sciencedirectassets.com/273502/1-s2.0-S1499404621X00073/1-s2.0-S149940462100172X/main.pdf?X-Amz-Security->

Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEGUaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQCZH01rPcQ  
basFUZ6BTcc%2FYIFpQW0E8gmwouvIAZG%2FS5AlhANG%2BUw3sXW  
hZYsjcmuOrpyrMw%2FxZtFyFMZH%

- Mancilla López, L., & Yepes Delgado, C. (2020). Las políticas y programas de alimentación y nutrición en Colombia bajo la lógica del mercado. *Ciencia y Salud Colectiva*, 11. <https://www.scielo.org/article/csc/2020.v25n11/4411-4422/>
- McLoughlin, G., Fleischhacker, S., Hecht, A., McGuirt, J., Vega, C., Read, M., . . . Dunn, C. (2020). Feeding Students During COVID-19—Related School Closures: A Nationwide Assessment of Initial Responses. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 120-130. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1499404620306527>
- Mondy, R., & Noe, R. (2010). *Administración de recursos humanos* (Vol. IX). México: Prentice Hall México. ISBN: 978-607-32-0203-9
- Mostert, C. (2021). The impact of the school feeding programme on the education and health outcomes of South African children. *Children and Youth Services Review*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0190740921001080>
- Niño, L., Gamboa, E., & Serrano, T. (2019). Perception of satisfaction among beneficiaries of the school food program of Bucaramanga-Colombia. *Revista de la universidad Industrial de Santander*, 51(3), 240-250. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/9689#:~:text=Resultados%3A%20Los%20estudiantes%20mostraron%20un,%3A%207%2C08%2D9%2C>
- Park, J., & Keong, H. (2020). Customer mistreatment and service performance: A self-consistency perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 86(1), 115-184. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431919300969>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Plomino, G. (2021). Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review. *Revista de*

- Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
- Polo, F., Pérez, A., Aguilar, N., & Navarro, E. (2021). Affective pedagogy to stimulate meaningful learning in times of health emergency. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 21(40), 166-179.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85101925629&origin=inward&txGid=f66b9bb020d1e97cbdab408ec7239cf1>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson. ISBN: 978-607-32-2767-4
- Romero, K., Sánchez, B., Vega, V., & Salvent, A. (2020). Estado nutricional en adultos de población rural en un cantón de la sierra ecuatoriana. *Revista Ciencias de la Salud*, 18(1), 21-45.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-72732020000100052](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-72732020000100052)
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3), 35-44.  
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?lang=es#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20es,tipos%20de%20dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n.>
- Suise, E. (2017). *Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017*. Lima: Tesis maestría Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12693/Siuse\\_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12693/Siuse_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suk Ra, J. (2021). Evaluation of a Mobile-based Maternal Feeding Education Program for Overweight Prevention in Infants. *Asian Nursing Research*, 136-143. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1976131721000050>

- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio. *Journal Compendium*, 1(35), 57-78. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- UNESCO. (2021). La UNESCO y el Programa Mundial de Alimentos aúnan esfuerzos en favor de la salud y la nutrición escolares para ayudar a los niños a recuperarse tras el cierre de las escuelas. *UNESCO*. <https://www.unesco.org/es/articulos/la-unesco-y-el-programa-mundial-de-alimentos-aunan-esfuerzos-en-favor-de-la-salud-y-la-nutricion>
- Universidad César Vallejo. (2021). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales*. Chiclayo: UCV. <https://es.slideshare.net/luisfelipechaconcuero/rvi-n2052022viucv-aprueba-gua-de-elaboracin-de-productos-de-investigacin-formativa-2pdf>
- Valderrama, N., Quintero, J., Zuluaga, C., & Schneider, S. (2018). Construcción social de mercados institucionales como estrategia de desarrollo rural sustentable: estudio de caso del Programa de Alimentación Escolar (PAE) entre los años 2012-2015 en el municipio de Granada - Antioquia (Colombia). *Journal Interacoes*, 19(1), 193-207. doi:<http://dx.doi.org/10.20435/inter.v19i1.1589>
- Valdivia, A. (2022). *En 14 regiones se ha incrementado la anemia en niños de 6 a 35 meses*. Lima: La República. [https://www.inei.gob.pe/media/inei\\_en\\_los\\_medios/11\\_abr\\_ENDES-INEI\\_\\_Pag\\_web\\_La\\_Republica.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/inei_en_los_medios/11_abr_ENDES-INEI__Pag_web_La_Republica.pdf)
- Vega, V., Jenaro, C., Flores, N., Cruz, M., & Artaza, C. (2013). Calidad de vida de adultos con discapacidad intelectual institucionalizados en Chile desde la perspectiva de los proveedores de servicios. *Universitas Psychologica*, 12(3), 923-932. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v12n3/v12n3a22.pdf>
- Villanueva, L. (2019). *Nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de vaso de leche en el distrito de Tocache, región San Martín*. Tingo María: Tesis maestría. Universidad Nacional Agraria de la Selva. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1579#:~:text=Asimismo%2C%>

20se%20demostr%C3%B3%20que%20el,evidencia%20la%20ineficacia%20del%20programa.

Williams, B., Sisson, S., Padasas, I., & Dev, D. (2021). Food Program Participation Influences Nutrition Practices in Early Care and Education Settings. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 299-308. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1499404621000154>

Zamora, P. (2022). Política nacional de alimentación y nutrición de Chile. *Revista chilena de nutrición*, 49(1), 75-88. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-75182022000400039&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-75182022000400039&script=sci_arttext)

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Coopers & Lybrand Galgano. ISBN: 978-84-7978-061-6.

## ANEXOS

### A. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Baremos por dimensiones	Baremos por variable
Desempeño laboral	Según Mondy (2010) el desempeño en una organización permite orientar las estrategias y actividades para el alcance óptimo de los objetivos, direccionando y asegurando que las acciones institucionales se desarrollen de manera oportuna para incrementar la productividad de los colaboradores, de los equipos de trabajo y, por último, de la institución pública. Manifiesta también que es un recurso importante en el alcance de las metas institucionales, en tanto que involucra la medición y la optimización de la capacidad del individuo para realizar un trabajo en específico.	La variable desempeño se mide tomando en cuenta las dimensiones de liderazgo, competencia s, logro de metas y potencial de mejoramiento.	Competencias	Contribución estratégica Conocimiento de la organización Suministro de RRHH	1-6	Tipo Likert: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Ocasionalmente 4: Frecuente 5: Siempre	Bajo: 6-10 Medio: 11-20 Alto: 21-30	Bajo 20-33 Medio: 34-66 Alto: 67-100
			Potencial de mejoramiento	Rendimiento pasado Evaluación del potencial	7-11		Bajo: 5-8 Medio: 9-16 Alto: 17-25	
			Liderazgo	Liderazgo organizacional Actitudes	12-15		Bajo: 4-6 Medio: 7-12 Alto: 13-20	
			Logro de metas	Resultados Jerarquía	16-20		Bajo: 5-8 Medio: 9-16 Alto: 17-25	

**Variable:** Satisfacción del beneficiario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Baremos por dimensión	Baremos por variable
<b>Satisfacción del beneficiario</b>	Se tiene en consideración que la satisfacción del usuario, no es un objetivo en sí mismo, al contrario, se considera un camino que permita alcanzar diversas metas institucionales claves. Para desarrollar la medición de la satisfacción de las personas en relación a los diversos factores de la calidad del servicio.	La variable satisfacción se mide tomando en cuenta las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones Condiciones del ambiente durante el servicio	1-4	Tipo Likert: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Ocasionalmente 4: Frecuentemente 5: Siempre	Bajo: 4-6 Medio: 7-12 Alto: 13-20	Bajo 22-36 Medio: 37-72 Alto: 72-110
			Confiabilidad	Rapidez y puntualidad Disponibilidad de los alimentos	5-8		Bajo: 4-6 Medio: 7-12 Alto: 13-20	
			Capacidad De Respuesta	Cumplimiento de peticiones atendidas Durabilidad y calidad de lo recibido	9-13		Bajo: 5-8 Medio: 9-16 Alto: 17-25	
			Empatía	Servicio individualizado Utilización de un lenguaje claro y adaptado a los usuarios	14-18		Bajo: 4-8 Medio: 9-16 Alto: 17-25	
			Seguridad	Conocimiento del trabajo Cortesía, respeto y educación de los que brindan el servicio.	19-22		Bajo: 4-6 Medio: 7-12 Alto: 13-20	

## B. Instrumentos



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

car

Estimado (a) padre o madre (a), con el presente cuestionario se pretende businformación para cumplir con el objetivo de medir el desempeño laboral para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

### I. DATOS GENERALES

1. Edad \_\_\_\_\_ 2. Sexo: \_\_\_ Masculino \_\_\_ Femenino \_\_\_

3. Ocupación: Encargado del hogar ( ), Trabajador dependiente ( ), trabajo independiente ( ) 4. Grado de instrucción: Primaria ( ), Secundaria ( ), Superior ( )

5. Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) 6. Número de hijos ( )

### ESCALA DE EVALUACIÓN

Ítem	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

	Preguntas					
N°	Competencias	1	2	3	4	5
1	<i>Los representantes de la Comisión de Alimentación Escolar (CAE) hacen uso eficiente de los recursos, muebles y utensilios brindados por el programa Qali Warma.</i>					
2	La dirección de la I.E. logra detectar errores durante el proceso de distribución y disposición final de alimentos.					
3	La Comisión de Alimentación Escolar (CAE) desarrolla sus actividades de manera organizada y ordenada.					
4	Se aplican los estándares de calidad en el proceso de entrega de alimentos.					
5	Se siguen los procesos necesarios para el llenado del padrón de los beneficiarios.					
6	El director de la I.E. coordina con los integrantes del CAE para la distribución de los alimentos					

<b>N°</b>	<b>Potencial de mejoramiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	El CAE sigue el procedimiento, instrucciones y recomendaciones de la supervisora del programa Qali Warma.					
8	El CAE asegura la conservación de alimentos durante el proceso de almacenamiento, evitando que estos se contaminen con diferentes tipos de sustancias como material tóxico, relaves, etc y otros peligros.					
9	El CAE promueve una alimentación balanceada con los alimentos que son distribuidos.					
10	El CAE busca una mejora continua en el proceso de distribución de alimentos.					
11	El CAE hace un manejo adecuado de los alimentos antes, durante y después de la entrega.					
<b>Liderazgo</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	El CAE ejerce una participación activa durante el proceso de distribución de alimentos.					
13	Los representantes del CAE mantiene una comunicación asertiva con los padres de familia.					
14	En caso de incidencias, el CAE las aborda de manera adecuada.					
15	El CAE genera espacios para recoger observaciones y recomendaciones de los padres de familia generados durante el proceso de entrega de alimentos.					
<b>Logro de metas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	El CAE usa instrumentos de difusión como altavoces, afiches, parlantes, comunicados, wasap, entre otros para informar a los padres las fechas de distribución de alimentos.					
17	El CAE distribuye de manera equitativa los alimentos de acuerdo al padrón establecido.					
18	La CAE cumple oportunamente con la entrega de alimentos según el cronograma.					
19	La distribución que realiza el CAE se logra hacer a todas las familias empadronadas.					
20	El CAE promueve información sobre el objetivo programa Qali Warma para evitar enfermedades como la anemia, desnutrición crónica, etc.					

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**CUESTIONARIO SATISFACCIÓN**

Estimado (a) padre o madre de familia, con el presente cuestionario se pretende buscar información para cumplir con el objetivo de medir la satisfacción para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

**ESCALA DE EVALUACIÓN**

Ítem	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Frecuentemente	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

Ítemes	Niveles				
<b>Dimensión: elementos tangibles</b>					
1. El lugar donde recibe los alimentos es adecuado para su distribución.	1	2	3	4	5
2. El lugar donde se almacenan los alimentos cuenta con una infraestructura adecuada.	1	2	3	4	5
3. Los mobiliarios donde recibes los alimentos permanece limpio y ordenado.	1	2	3	4	5
4. Los empaques de los alimentos son adecuados para su conversación.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: capacidad de respuesta</b>					
5. El horario en el que se reparten los alimentos es adecuado y se ajusta a la disponibilidad de los padres de familia.	1	2	3	4	5
6. La repartición de los alimentos por parte del CAE se realiza de manera rápida y efectiva.	1	2	3	4	5
7. El reparto de alimentos se realiza de manera puntual.	1	2	3	4	5
8. El tiempo que espera para recibir los alimentos por parte del CAE es el adecuado.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: confiabilidad</b>					

9. Siente que los alimentos son adecuados para el buen desarrollo del menor.	1	2	3	4	5
10. Los alimentos ofrecidos por el programa Qali Warma cumplen sus expectativas	1	2	3	4	5
11. Consideras que todos los padres reciben la misma cantidad y calidad de alimentos.	1	2	3	4	5
12. Considera que los alimentos presentan una buena durabilidad	1	2	3	4	5
13. Recibe asistencia o capacitaciones progresivas sobre la adecuada preparación de los alimentos entregados	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Empatía</b>					
14. Consideras que los representantes del CAE ofrecen un servicio individualizado al momento de repartir los alimentos.	1	2	3	4	5
15. Los representantes del CAE entregan los alimentos con cortesía y amabilidad.	1	2	3	4	5
16. Existe un interés por parte del personal de la supervisora del programa Qali Warma por escuchar las necesidades de los beneficiarios.	1	2	3	4	5
17. En caso de algún problema con los alimentos, los representantes del CAE lo atienden de manera inmediata.	1	2	3	4	5
18. El CAE que brindan los alimentos muestran interés por recomendar acciones que promuevan una alimentación saludable,	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Seguridad</b>					
19. El personal que atiende, lo hace con cortesía, educación y respeto.	1	2	3	4	5
20. Los alimentos brindados por el programa, se encuentran dentro del plazo de la fecha de vencimiento.	1	2	3	4	5
21. Son visibles los registros sanitarios de los productos brindados por Qali Warma	1	2	3	4	5
22. El personal a cargo de la entrega de los alimentos te brinda confianza.	1	2	3	4	5

## C. Consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es conducida por el maestrante Freddy Susanibar Alvarado de la Universidad César Vallejo Filial. El objetivo del estudio es determinar el nivel de desempeño del comité de alimentación escolar de Qali Warma y el grado de satisfacción de los usuarios de una escuela rural de Lambayeque. Siendo esta una investigación cuantitativa de diseño no experimental.

En este estudio participarán 58 encuestados, asimismo el cuestionario está conformado por 20 ítems para medir el nivel de desempeño laboral y 22 ítems para medir el nivel de satisfacción. Tome el tiempo que considere necesario para resolver cada pregunta planteada.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Freddy Susanibar. He sido informado (a), he tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y he comprendido los objetivos de la investigación y lo que representa la investigación personal que proporcione, no encontrando ningún tipo de inconveniente que evite revelar los datos al entrevistador.

Consiento voluntariamente mi participación en este trabajo de investigación como participante y entiendo que tengo derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento.

**Nombre:**

**Firma del participante:**

**DNI N°:**

**D. Autorización de aplicación de instrumento**

**"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"**

Chiclayo, 15 de Noviembre del 2022

SEÑOR: Lic. Viviana Nicolás De la Cruz  
Directora de la I.E. 10987 Roque Saénz Peña\_Olmos

Ciudad.

**ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**  
**REFERENCIA : SOLICITUD de el (la) interesado(a) FECHA 15 de Noviembre del 2022**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **Freddy Susanibar Alvarado**
- 2) Programa de estudios : **Posgrado**
- 3) Mención : **Maestría**
- 4) Ciclo de estudios : **III**
- 5) Título de la investigación : **Desempeño del comité de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela rural, Lambayeque 2022**
- 6) Asesor : **Dr. Mg. Rique Carbajal Cesar Armando**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Mg. Yoos Ibrahim Mejía Díaz  
Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo



Lic. Viviana Nicolás

## E. Juicio de expertos

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

**Título de la tesis:** Desempeño del comité de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela rural, Lambayeque 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño del comité de alimentación escolar	Competencias	Contribución estratégica	Los representantes de la Comisión de Alimentación Escolar (CAE) hacen uso eficiente de los recursos, muebles y utensilios brindados por el programa Qali Warma.	X		X		X		X		
			La dirección de la I.E. logra detectar errores durante el proceso de distribución y disposición final de alimentos.	X		X		X		X		
		Conocimiento de la organización	La Comisión de Alimentación Escolar (CAE) desarrolla sus actividades de manera organizada y ordenada.	X		X		X		X		
			Se aplican los estándares de calidad en el proceso de entrega de alimentos.	X		X		X		X		
	Suministro de RRHH	Se siguen los procesos necesarios para el llenado del padrón de los beneficiarios.	X		X		X		X			
		El director de la I.E. coordina con los integrantes del CAE para la distribución de los alimentos	X		X		X		X			
	Potencial de Rendimiento pasado	Rendimiento pasado	El CAE sigue el procedimiento, instrucciones y recomendaciones de la supervisora del programa Qali Warma.	X		X		X		X		
			El CAE asegura la conservación de alimentos durante el proceso de almacenamiento,	X		X		X		X		

		evitando que estos se contaminen con diferentes tipos de sustancias como material tóxico, relaves, etc. y otros peligros.										
		El CAE promueve una alimentación balanceada con los alimentos que son distribuidos.	X		X		X		X			
		Evaluación del potencial	El CAE busca una mejora continua en el proceso de distribución de alimentos.	X		X		X		X		
			El CAE hace un manejo adecuado de los alimentos antes, durante y después de la entrega.	X		X		X		X		
	Liderazgo	Liderazgo organizacional	El CAE ejerce una participación activa durante el proceso de distribución de alimentos.	X		X		X		X		
			Los representantes del CAE mantiene una comunicación asertiva con los padres de familia.	X		X		X		X		
		Actitudes	En caso de incidencias, el CAE las abordada de manera adecuada.	X		X		X		X		
			El CAE genera espacios para recoger observaciones y recomendaciones de los padres de familia generados durante el proceso de entrega de alimentos.	X		X		X		X		
	Logro de metas	Resultados	El CAE usa instrumentos de difusión como altavoces, afiches, parlantes, comunicados, wasap, entre otros para informar a los padres las fechas de distribución de alimentos.	X		X		X		X		
			El CAE distribuye de manera equitativa los alimentos de acuerdo al padrón establecido.	X		X		X		X		
			La CAE cumple oportunamente con la entrega de alimentos según el cronograma.	X		X		X		X		
		Jerarquía	La distribución que realiza el CAE se logra hacer a todas las familias empadronadas.	X		X		X		X		

			El CAE promueve información sobre el objetivo programa Qali Warma para evitar enfermedades como la anemia, desnutrición crónica, etc.	X		X		X		X		
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Las preguntas asignadas para la variable desempeño del comité tienen suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Liz Karim Rumiche Irigoin DNI: 71592850

**Especialidad del validador:** Magister en gestión pública

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

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

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

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



16 de noviembre del 2022

**Título de la tesis:** Desempeño del comité de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela rural, Lambayeque 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del beneficiario	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones	1. El lugar donde recibe los alimentos es adecuado para su distribución.	X		X		X		X		
			2. El lugar donde se almacenan los alimentos cuenta con una infraestructura adecuada.	X		X		X		X		
		Condiciones del ambiente durante el servicio	3. Los mobiliarios donde recibes los alimentos permanece limpio y ordenado.	X		X		X		X		
			4. Los empaques de los alimentos son adecuados para su conservación.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Rapidez y puntualidad	5. El horario en el que se reparten los alimentos es adecuado y se ajusta a la disponibilidad de los padres de familia.	X		X		X		X		
			6. La repartición de los alimentos por parte del CAE se realiza de manera rápida y efectiva.	X		X		X		X		
		Disponibilidad de los alimentos	7. El reparto de alimentos se realiza de manera puntual.	X		X		X		X		
			8. El tiempo que espera para recibir los alimentos por parte del CAE es el adecuado.	X		X		X		X		

	Capacidad de respuesta	Cumplimiento de peticiones atendidas	9. Siente que los alimentos son adecuados para el buen desarrollo del menor.	X		X		X		X		
			10. Los alimentos ofrecidos por el programa Qali Warma cumplen sus expectativas	X		X		X		X		
			11. Consideras que todos los padres reciben la misma cantidad y calidad de alimentos.	X		X		X		X		
		Durabilidad y calidad de lo recibido	12. Considera que los alimentos presentan una buena durabilidad	X		X		X		X		
			13. Recibe asistencia o capacitaciones progresivas sobre la adecuada reparación de los alimentos entregados	X		X		X		X		
		Empatía	Servicio individualizado	14. Consideras que los representantes del CAE ofrecen un servicio individualizado al momento de repartir los alimentos.	X		X		X		X	
	15. Los representantes del CAE entregan los alimentos con cortesía y amabilidad.			X		X		X		X		
	16. Existe un interés por parte del personal de la supervisora del programa Qali Warma por escuchar las necesidades de los beneficiarios.			X		X		X		X		
	Utilización de un lenguaje claro y adaptado a los usuarios		17. En caso de algún problema con los alimentos, los representantes del CAE lo atienden de manera inmediata.	X		X		X		X		
		18. El CAE que brindan los alimentos muestran interés por recomendar acciones que promuevan una alimentación saludable,	X		X		X		X			

<b>Seguridad</b>	Conocimiento del trabajo	19. El personal que atiende, lo hace con cortesía, educación y respeto.	X		X		X		X		
		20. Los alimentos brindados por el programa, se encuentran dentro del plazo de la fecha de vencimiento.	X		X		X		X		
	Cortesía, respeto y educación de los que brindan el servicio.	21. Son visibles los registros sanitarios de los productos brindados por Qali Warma	X		X		X		X		
		22. El personal a cargo de la entrega de los alimentos te brinda confianza.	X		X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las preguntas asignadas para la variable satisfacción del beneficiario tienen suficiencia.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Liz Karim Rumiche Irigoin **DNI:** 71592850

**Especialidad del validador:** Magister en gestión pública

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

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



**26 de noviembre del 2022**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

- Cuestionario para medir las el desempeño del comité de alimentación
- Cuestionario para medir la satisfacción de usuarios

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de desempeño los representantes del comité de alimentación escolar CAE del programa de Qali Warma y el grado de satisfacción que tienen los usuarios de una escuela rural de Lambayeque

**DIRIGIDO A:** Beneficiarios del programa QaliWarma

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Liz Karim Rumiche Irigoin

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en gestión pública

**VALORACIÓN:**

Alto ✓	Regular	Bajo
--------	---------	------

Mg. LIZ Karim Rumiche Irigoin  
DNI: 71592850



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RUMICHE IRIGOIN
Nombres	LIZ KARIM
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	71592850

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	25/11/20
Resolución/Acta	0369-2020-UCV
Diploma	052-096541
Fecha Matricula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001131643

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 02/02/2023 17:11:18-0500

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

**Título de la tesis:** Desempeño del comité de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela rural, Lambayeque 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño del comité de alimentación escolar	Competencias	Contribución estratégica	Los representantes de la Comisión de Alimentación Escolar (CAE) hacen uso eficiente de los recursos, muebles y utensilios brindados por el programa Qali Warma.	X		X		X		X		
			La dirección de la I.E. logra detectar errores durante el proceso de distribución y disposición final de alimentos.	X		X		X		X		
		Conocimiento de la organización	La Comisión de Alimentación Escolar (CAE) desarrolla sus actividades de manera organizada y ordenada.	X		X		X		X		
			Se aplican los estándares de calidad en el proceso de entrega de alimentos.	X		X		X		X		
		Suministro de RRHH	Se siguen los procesos necesarios para el llenado del padrón de los beneficiarios.	X		X		X		X		
			El director de la I.E. coordina con los integrantes del CAE para la distribución de los alimentos	X		X		X		X		
	Potencial de pasado	Rendimiento pasado	El CAE sigue el procedimiento, instrucciones y recomendaciones de la supervisora del programa Qali Warma.	X		X		X		X		
			El CAE asegura la conservación de alimentos durante el proceso de almacenamiento,	X		X		X		X		

		evitando que estos se contaminen con diferentes tipos de sustancias como material tóxico, relaves, etc. y otros peligros.									
		El CAE promueve una alimentación balanceada con los alimentos que son distribuidos.	X		X		X		X		
	Evaluación del potencial	El CAE busca una mejora continua en el proceso de distribución de alimentos.	X		X		X		X		
		El CAE hace un manejo adecuado de los alimentos antes, durante y después de la entrega.	X		X		X		X		
	Liderazgo organizacional	El CAE ejerce una participación activa durante el proceso de distribución de alimentos.	X		X		X		X		
		Los representantes del CAE mantiene una comunicación asertiva con los padres de familia.	X		X		X		X		
	Actitudes	En caso de incidencias, el CAE las aborda de manera adecuada.	X		X		X		X		
		El CAE genera espacios para recoger observaciones y recomendaciones de los padres de familia generados durante el proceso de entrega de alimentos.	X		X		X		X		
	Logro de metas	El CAE usa instrumentos de difusión como altavoces, afiches, parlantes, comunicados, wasap, entre otros para informar a los padres las fechas de distribución de alimentos.	X		X		X		X		
		El CAE distribuye de manera equitativa los alimentos de acuerdo al padrón establecido.	X		X		X		X		
		La CAE cumple oportunamente con la entrega de alimentos según el cronograma.	X		X		X		X		
	Jerarquía	La distribución que realiza el CAE se logra hacer a todas las familias empadronadas.	X		X		X		X		

			El CAE promueve información sobre el objetivo programa Qali Warma para evitar enfermedades como la anemia, desnutrición crónica, etc.	X		X		X		X		
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las preguntas asignadas para la variable desempeño del comité tienen suficiencia.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Ibet Atoche Espinoza DNI: 74153761**

**Especialidad del validador: Magister en gestión pública**

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

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

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

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



**16 de noviembre del 2022**

**Título de la tesis:** Desempeño del comité de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela rural, Lambayeque 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del beneficiario	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones	1. El lugar donde recibe los alimentos es adecuado para su distribución.	X		X		X		X		
			2. El lugar donde se almacenan los alimentos cuenta con una infraestructura adecuada.	X		X		X		X		
		Condiciones del ambiente durante el servicio	3. Los mobiliarios donde recibes los alimentos permanece limpio y ordenado.	X		X		X		X		
			4. Los empaques de los alimentos son adecuados para su conservación.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Rapidez y puntualidad	5. El horario en el que se reparten los alimentos es adecuado y se ajusta a la disponibilidad de los padres de familia.	X		X		X		X		
			6. La repartición de los alimentos por parte del CAE se realiza de manera rápida y efectiva.	X		X		X		X		
		Disponibilidad de los alimentos	7. El reparto de alimentos se realiza de manera puntual.	X		X		X		X		
			8. El tiempo que espera para recibir los alimentos por parte del CAE es el adecuado.	X		X		X		X		

	Capacidad de respuesta	Cumplimiento de peticiones atendidas	9. Siente que los alimentos son adecuados para el buen desarrollo del menor.	X		X		X		X		
			10. Los alimentos ofrecidos por el programa Qali Warma cumplen sus expectativas	X		X		X		X		
			11. Consideras que todos los padres reciben la misma cantidad y calidad de alimentos.	X		X		X		X		
		Durabilidad y calidad de lo recibido	12. Considera que los alimentos presentan una buena durabilidad	X		X		X		X		
			13. Recibe asistencia o capacitaciones progresivas sobre la adecuada reparación de los alimentos entregados	X		X		X		X		
		Empatía	Servicio individualizado	14. Consideras que los representantes del CAE ofrecen un servicio individualizado al momento de repartir los alimentos.	X		X		X		X	
	15. Los representantes del CAE entregan los alimentos con cortesía y amabilidad.			X		X		X		X		
	16. Existe un interés por parte del personal de la supervisora del programa Qali Warma por escuchar las necesidades de los beneficiarios.			X		X		X		X		
	Utilización de un lenguaje claro y adaptado a los usuarios		17. En caso de algún problema con los alimentos, los representantes del CAE lo atienden de manera inmediata.	X		X		X		X		
		18. El CAE que brindan los alimentos muestran interés por recomendar acciones que promuevan una alimentación saludable,	X		X		X		X			

	Seguridad	Conocimiento del trabajo	19. El personal que atiende, lo hace con cortesía, educación y respeto.	X		X		X		X		
			20. Los alimentos brindados por el programa, se encuentran dentro del plazo de la fecha de vencimiento.	X		X		X		X		
		Cortesía, respeto y educación de los que brindan el servicio.	21. Son visibles los registros sanitarios de los productos brindados por Qali Warma	X		X		X		X		
			22. El personal a cargo de la entrega de los alimentos te brinda confianza.	X		X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Las preguntas asignadas para la variable satisfacción del beneficiario tienen suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Ibet Atoche Espinoza    **DNI:** 74153761

**Especialidad del validador:** Magister en gestión pública

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

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

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

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



16 de noviembre del 2022

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

- Cuestionario para medir las el desempeño del comité de alimentación
- Cuestionario para medir la satisfacción de usuarios

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de desempeño los representantes del comité de alimentación escolar CAE del programa de Qali Warma y el grado de satisfacción que tienen los usuarios de una escuela rural de Lambayeque

**DIRIGIDO A:** Beneficiarios del programa QaliWarma

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Ibet Atoche Espinoza

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en gestión pública

**VALORACIÓN:**

Alto✓	Regular	Bajo
-------	---------	------



---

Mg. Ibet Atoche Espinoza  
DNI: 74153761



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ATOCHE ESPINOZA
Nombres	EVELYN IBET
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	74153761

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	20/09/21
Resolución/Acta	0557-2021-UCV
Diploma	052-126468
Fecha Matrícula	01/04/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001131647

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 02/02/2023 17:12:58-0500

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

**Título de la tesis:** Desempeño del comité de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela rural, Lambayeque 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño del comité de alimentación escolar	Competencias	Contribución estratégica	Los representantes de la Comisión de Alimentación Escolar (CAE) hacen uso eficiente de los recursos, muebles y utensilios brindados por el programa Qali Warma.	X		X		X		X		
			La dirección de la I.E. logra detectar errores durante el proceso de distribución y disposición final de alimentos.	X		X		X		X		
		Conocimiento de la organización	La Comisión de Alimentación Escolar (CAE) desarrolla sus actividades de manera organizada y ordenada.	X		X		X		X		
			Se aplican los estándares de calidad en el proceso de entrega de alimentos.	X		X		X		X		
		Suministro de RRHH	Se siguen los procesos necesarios para el llenado del padrón de los beneficiarios.	X		X		X		X		
			El director de la I.E. coordina con los integrantes del CAE para la distribución de los alimentos	X		X		X		X		
	Potencial de Rendimiento pasado	El CAE sigue el procedimiento, instrucciones y recomendaciones de la supervisora del programa Qali Warma.	X		X		X		X			
		El CAE asegura la conservación de alimentos durante el proceso de almacenamiento,	X		X		X		X			

			evitando que estos se contaminen con diferentes tipos de sustancias como material tóxico, relaves, etc y otros peligros.									
			El CAE promueve una alimentación balanceada con los alimentos que son distribuidos.	X		X		X		X		
		Evaluación del potencial	El CAE busca una mejora continua en el proceso de distribución de alimentos.	X		X		X		X		
			El CAE hace un manejo adecuado de los alimentos antes, durante y después de la entrega.	X		X		X		X		
	Liderazgo	Liderazgo organizacional	El CAE ejerce una participación activa durante el proceso de distribución de alimentos.	X		X		X		X		
			Los representantes del CAE mantiene una comunicación asertiva con los padres de familia.	X		X		X		X		
		Actitudes	En caso de incidencias, el CAE las abordada de manera adecuada.	X		X		X		X		
			El CAE genera espacios para recoger observaciones y recomendaciones de los padres de familia generados durante el proceso de entrega de alimentos.	X		X		X		X		
	Logro de metas	Resultados	El CAE usa instrumentos de difusión como altavoces, afiches, parlantes, comunicados, wasap, entre otros para informar a los padres las fechas de distribución de alimentos.	X		X		X		X		
			El CAE distribuye de manera equitativa los alimentos de acuerdo al padrón establecido.	X		X		X		X		
La CAE cumple oportunamente con la entrega de alimentos según el cronograma.			X		X		X		X			
Jerarquía		La distribución que realiza el CAE se logra hacer a todas las familias empadronadas.	X		X		X		X			

		El CAE promueve información sobre el objetivo programa Qali Warma para evitar enfermedades como la anemia, desnutrición crónica, etc.	X		X		X		X		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las preguntas asignadas para la variable competencias tecnológicas tienen suficiencia.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Ricardo Miguel Cunya Aquino **DNI: 73602246**

**Especialidad del validador: Magister en gestión pública**

**16 de noviembre del 2022**

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

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

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

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

**Título de la tesis:** Desempeño del comité de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela rural, Lambayeque 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del beneficiario	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones	1. El lugar donde recibe los alimentos es adecuado para su distribución.	X		X		X		X		
			2. El lugar donde se almacenan los alimentos cuenta con una infraestructura adecuada.	X		X		X		X		
		Condiciones del ambiente durante el servicio	3. Los mobiliarios donde recibes los alimentos permanece limpio y ordenado.	X		X		X		X		
			4. Los empaques de los alimentos son adecuados para su conservación.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Rapidez y puntualidad	5. El horario en el que se reparten los alimentos es adecuado y se ajusta a la disponibilidad de los padres de familia.	X		X		X		X		
			6. La repartición de los alimentos por parte del CAE se realiza de manera rápida y efectiva.	X		X		X		X		
		Disponibilidad de los alimentos	7. El reparto de alimentos se realiza de manera puntual.	X		X		X		X		
			8. El tiempo que espera para recibir los alimentos por parte del CAE es el adecuado.	X		X		X		X		

	Capacidad de respuesta	Cumplimiento de peticiones atendidas	9. Siente que los alimentos son adecuados para el buen desarrollo del menor.	X		X		X		X		
			10. Los alimentos ofrecidos por el programa Qali Warma cumplen sus expectativas	X		X		X		X		
			11. Consideras que todos los padres reciben la misma cantidad y calidad de alimentos.	X		X		X		X		
		Durabilidad y calidad de lo recibido	12. Considera que los alimentos presentan una buena durabilidad	X		X		X		X		
			13. Recibe asistencia o capacitaciones progresivas sobre la adecuada reparación de los alimentos entregados	X		X		X		X		
			Empatía	Servicio individualizado	14. Consideras que los representantes del CAE ofrecen un servicio individualizado al momento de repartir los alimentos.	X		X		X		X
	15. Los representantes del CAE entregan los alimentos con cortesía y amabilidad.	X				X		X		X		
	16. Existe un interés por parte del personal de la supervisora del programa Qali Warma por escuchar las necesidades de los beneficiarios.	X				X		X		X		
	Utilización de un lenguaje claro y adaptado a los usuarios	17. En caso de algún problema con los alimentos, los representantes del CAE lo atienden de manera inmediata.		X		X		X		X		
		18. El CAE que brindan los alimentos muestran interés por recomendar acciones que promuevan una alimentación saludable,	X		X		X		X			

	<b>Seguridad</b>	Conocimiento del trabajo	19. El personal que atiende, lo hace con cortesía, educación y respeto.	X		X		X		X		
			20. Los alimentos brindados por el programa, se encuentran dentro del plazo de la fecha de vencimiento.	X		X		X		X		
		Cortesía, respeto y educación de los que brindan el servicio.	21. Son visibles los registros sanitarios de los productos brindados por Qali Warma	X		X		X		X		
			22. El personal a cargo de la entrega de los alimentos te brinda confianza.	X		X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las preguntas asignadas para la variable aprendizaje en el área de matemáticas tienen suficiencia.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**    **Mg. Ricardo Miguel Cunya Aquino DNI: 73602246**

**Especialidad del validador: Magister en gestión pública**



**16 de noviembre del 2022**

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

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

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- Cuestionario para medir las el desempeño del comité de alimentación
- Cuestionario para medir la satisfacción de usuarios

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de desempeño los representantes del comité de alimentación escolar CAE del programa de Qali Warma y el grado de satisfacción que tienen los usuarios de una escuela rural de Lambayeque

**DIRIGIDO A:** Beneficiarios del programa QaliWarma

### APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en gestión pública

### VALORACIÓN:

Alto✓	Regular	Bajo
-------	---------	------



Mg. Ricardo Miguel Cunya Aquino  
DNI: 73602246



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CUNYA AQUINO**  
Nombres **RICARDO MIGUEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **73602246**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **17/10/22**  
Resolución/Acta **0612-2022-UCV**  
Diploma **052-175106**  
Fecha Matricula **05/04/2021**  
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
02 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001131654

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 02/02/2023 17:15:02-0500

FOTO: Aplicación de las encuestas a los beneficiarios de Qali Warma.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ÑIQUE CARBAJAL CESAR ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Desempeño del comité de alimentación escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios de una escuela rural, Lambayeque 2022", cuyo autor es SUSANIBAR ALVARADO FREDDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 01 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ÑIQUE CARBAJAL CESAR ARMANDO <b>DNI:</b> 16797150 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9287-9387	Firmado electrónicamente por: CANIQUEN el 14-01- 2023 19:28:10

Código documento Trilce: TRI - 0506575