



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de  
Qali Warma, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Ruiz Chu, Bethania Lydia (orcid.org/0009-0003-1223-7232)

**ASESORES:**

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Dr. Wong Silva, Jean Pierre (orcid.org/0000-0002-7247-178X)

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia (orcid.org/0000-0002-9403-410X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A Dios por su inmenso amor, por darme la fortaleza en momentos difíciles y no dejarme caer.

A mis padres Moisés y Maxy por haberme sabido educar y amarme.

A mi mamá Lydia, por siempre estar conmigo en momentos buenos y malos, por considerarme más que una nieta su hija.

A la vida, por permitirme despertar todos los días.

A mí por ser una chica luchadora y perseverante que he salido adelante con mucho esfuerzo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios, que por tanto tiempo anhele.

A la Dra. Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad, por sus conocimientos brindados en el desarrollo de la investigación.

Y a todos los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus conocimientos brindados durante esta maestría.

Bethania Ruiz.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023", cuyo autor es RUIZ CHU BETHANIA LYDIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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 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.

LIMA, 03 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD <b>DNI:</b> 40469174 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 09-08- 2023 15:12:26

Código documento Trilce: TRI - 0639778



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RUIZ CHU BETHANIA LYDIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RUIZ CHU BETHANIA LYDIA : 70371289 <b>ORCID:</b> 0009-0003-1223-7232	Firmado electrónicamente por: BRUIZCH1490 el 13- 09-2023 20:00:54

Código documento Trilce: INV - 1296243

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Página</b>
<b>CARÁTULA</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	viii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	17
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b>	17
<b>3.2. Variables y operacionalización</b>	18
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b>	19
<b>3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos</b>	20
<b>3.5. Procedimientos</b>	22
<b>3.6. Métodos de análisis de datos</b>	22
<b>3.7. Aspectos éticos</b>	23
<b>IV. RESULTADOS</b>	24
<b>V. DISCUSIÓN</b>	34
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	40
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	41
<b>REFERENCIAS</b>	42
<b>ANEXOS</b>	53

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
<b>Tabla 1</b> Juicio de Expertos.....	21
<b>Tabla 2</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable gestión de procesos. .....	24
<b>Tabla 3</b> Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones .....	25
<b>Tabla 4</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable prestación de servicio.....	26
<b>Tabla 5</b> Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones .....	27
<b>Tabla 6</b> Resultados de la prueba de normalidad.....	29
<b>Tabla 7</b> Prueba de correlación entre gestión de procesos y prestación de servicio. .....	30
<b>Tabla 8</b> Prueba de relación entre los procesos estratégicos y prestación de servicio.....	31
<b>Tabla 9</b> Prueba de correlación entre procedimientos de apoyo o soporte y prestación de servicio .....	32
<b>Tabla 10</b> Prueba de relación entre Control de calidad y Prestación de servicio. ..	33
<b>Tabla 11</b> Operacionalización de la variable gestión de procesos .....	59
<b>Tabla 12</b> Operacionalización de la variable prestación de servicio .....	60

## RESUMEN

En la presente investigación, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023. El tipo de investigación de tipo básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. Se consideró una población censal de 90 trabajadores. La técnica empleada para recaudar información fue la encuesta virtual y los instrumentos fueron dos cuestionarios los cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach 0.960 que demuestra una alta confiabilidad.

Respecto a los resultados se tuvo que el 41,1% de los encuestados manifestaron que se tiene una gestión de procesos medianamente eficiente y un predominante porcentaje mayoritario del 82,2% de los trabajadores encuestados, indicaron que se tiene un nivel medio de prestación de servicio. Lo cual, concluyó que existe relación entre la gestión de procesos y prestación de servicio, con un valor de p valor de 0.00 y una relación positiva alta (Rho de Spearman de 0, 528). Por lo cual se deja de lado la hipótesis nula y se considera la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Gestión de procesos, prestación de servicio, control de calidad, recepción, distribución.

## ABSTRACT

In this research, the objective was to determine the relationship between process management and service delivery of Qali Warma workers, Lima 2023. The type of research is of a basic descriptive correlational type, with a quantitative approach; non-experimental, cross-sectional design. A census population of 90 workers was considered. The technique used to collect information was the virtual survey and the instruments were two questionnaires which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability through the Cronbach's Alpha statistic 0.960, which shows high reliability.

Regarding the results, 41.1% of the respondents stated that they have a fairly efficient process management and a predominant majority percentage of 82.2% of the workers surveyed indicated that there is an average level of service provision. . Which, concluded that there is a relationship between process management and service provision, with a p value of 0.00 and a high positive relationship (Spearman's Rho of 0.558). Therefore, the null hypothesis is left aside and the alternative hypothesis is considered.

**Keywords:** Process management, service delivery, quality control, reception, distribution.

## I. INTRODUCCIÓN

La provisión del servicio alimentario en el mundo es una lucha contra el hambre y desnutrición. En el continente europeo, en España existe un programa de Estado que se encarga de distribuir alimentos a las personas de bajos recursos, con esto el Fondo de Ayuda Europea para los más Desfavorecidos (FEAD) busca reducir la pobreza y la exclusión social (Fondo Español de Garantía Agraria [FEGA], 2023).

En Norteamérica, como en México del Estado de Tabasco se ha tenido deficiencias de procesos de la gestión en seguridad alimentaria, es por ello que vieron la necesidad de establecer estrategias de atención, mediante un análisis documental y descriptivo, identificando la realidad problemática, desarrollando categorías y árbol de decisiones (Martínez,2021).

En América del Sur, para Ecuador el estado brinda servicio de alimentación para niños y adolescentes de 3 a 14 años a través del Programa de Alimentación Escolar (PAE) que busca ver la deficiencia de políticas públicas, y uno de los objetivos es velar que se entreguen los alimentos (Rosales,2020). En Colombia se aplica gestión de procesos para disminuir el hambre en escolares que busca mejoras en su gestión pública, brindando Seguridad Nutricional y Alimentaria (SAN) (Ministerio de Salud de Colombia, 2022). En Brasil, ante la problemática de la provisión de alimentos que genera desperdicios de los alimentos en los colegios, se brindan libros con información de hábitos saludables (FAO, 2021). También se analizó experiencias de países de Latinoamérica y el Caribe para mejorar la prestación del servicio de alimentación escolar, con visión a una alimentación más nutritiva y adecuada, se busca mejorar los procesos de gestión, realizando un monitoreo constante, si el servicio recibido es el esperado, la calidad de un buen servicio brindado se percibe como buena y agradable, si es del buen gusto y consumo se puede decir que es un producto de calidad (Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil [INABIE], 2022).

En el Perú existe el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) que pertenece al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), cuya creación fue a través del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS. El programa de bienestar social viene dando servicios de alimentación a escolares de escuelas públicas de todo el país; los alimentos se basan en la zona donde viven es decir la

zona geográfica con las propias características que poseen, asimismo viene mejorando constantemente; con el fin de ir optimizando los procesos para brindar este servicio de manera que sea eficiente y eficaz que va desde el proceso de compra hasta la distribución de alimentos (Basurco Ore, L. E., 2022).

Qali Warma en Lima, viene coordinando con las subprefecturas, comunidad educativa y otros actores, mediante los ordenadores de supervisión local para optimizar los procesos a nivel institucional. Para las comisiones de alimentación escolar y padres de familia o tutores se están realizando tele sesiones educativas desde la unidad territorial Lima, además se brinda capacitaciones que son asistencias técnicas de manera presencial que es la forma centralizada y personalizada por parte del personal. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. (2023). Norma Técnica N° 002-2023-MIDIS/PNAEQW, Versión N° 01.

Asimismo, los supervisores verificaron el almacenamiento de los proveedores para la correcta prestación de la provisión alimentaria en Lima. Ante lo anterior en las provincias de Lima, Qali Warma confirma la disponibilidad del servicio de alimentos en una IE. Los asistentes supervisaron la preparación, servicio y consumo en Reina de la Paz 20359, que cuenta con 486 clientes del distrito de Vegueta de Huara provincia (UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN – PNAEQW, 2022)

El PNAEQW a lo largo de los años desde su creación ha tenido deficiencias en su gestión de procesos y esto se ha evidenciado en reportajes emitidos en los medios de comunicación, es por ello la importancia de una buena administración de operaciones y la prestación de servicios para quienes trabajan en Qali Warma, Lima, bajo este contexto, formulamos el problema ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023? Además, consideramos las siguientes problemáticas específicas: a) ¿Cuál es la relación entre los procesos estratégicos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023? b) ¿Cuál es la relación entre los procesos de apoyo o soporte y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023? c) ¿Cuál es la relación entre el control de calidad y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023?

La justificación teórica es porque se han establecido las bases de este estudio, incluyendo los enfoques teóricos y conceptuales en relación a la gestión

de procesos y prestación de servicio que permita conocer a profundidad las variables en los trabajadores de Qali Warma, los resultados empíricos respaldarán decisiones informadas para optimizar el programa. Desde un enfoque práctico, se tendrá como referencia de acuerdo a las bases teóricas en la cual ayudará a que se puedan proponer alternativas en Qali Warma, en beneficio de la población estudiantil, ya que con los resultados obtenidos del instrumento y conclusiones podrá ser la base para formular propuestas de solución a la problemática de Qali Warma, en beneficio a los usuarios. Por otro lado, se tiene fundamentos metodológicos sólidos, debido que la tesis sitúa un aporte muy importante que podrá ser utilizado en futuras investigaciones ya que servirá como referencia. Y por último se justifica socialmente, porque las conclusiones podrán ser tomadas en cuenta y permitirá perfeccionar su servicio y sus procesos que brinda el programa social cuyos usuarios son los niños y niñas de los colegios usuarios.

Se considera objetivo general lo siguiente: Determinar la relación entre la gestión de procesos y la prestación del servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023 y los objetivos específicos son: (a) Demostrar la relación que existe entre los procesos estratégicos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023, (b) Demostrar la relación que existe entre los procesos de apoyo o soporte y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023 y (c) Demostrar la relación que existe entre el control de calidad y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023. Como hipótesis general: Existe relación entre la gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023. Como hipótesis específicas: (a) Existe relación entre los procesos estratégicos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023, (b) Existe relación entre los procesos de apoyo o soporte y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023 (c) Existe relación entre el control de calidad y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

El programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, ofrece un suministro de comida a los estudiantes de las escuelas públicas de todo el país, en el cual se tiene objetivos y metas trazadas en ofrecer un servicio de alto nivel. Se tiene trabajos de investigación en el contexto internacional sobre la gestión de proceso se tiene a Carnevale (2020) de Buenos Aires, cuyo objetivo general fue elaborar un estudio de optimización integral en la oficina de comercio exterior del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) y así aminorar los tiempos de espera en la gestión de los procesos como el de compra y el de contrataciones en los proyectos de Plan de Mejoramiento Educativo (PME) cuya institución receptora es CONICET. La metodología empleada fué en términos cualitativos y cuantitativos. Se obtuvo como resultado que si no hay una buena proyección los resultados no serán los esperados. Concluyó que un plan de progreso para el uso de un sistema de calidad como punto de partida para la gestión de procesos de compras promueve un cambio de paradigma.

Según el artículo de Velasco Ulloa, O., Romero, F. L., & Guío, F. (2019) realizó su estudio de investigación en el programa de alimentación escolar de Venezuela con la finalidad de mejorar el nivel de vida de los usuarios. Se utilizó un enfoque analítico cualitativo junto con uno cuantitativo como metodología. Dando como resultado de que el PAE ofrezca a los estudiantes servicios de alimentación que satisfagan sus necesidades nutricionales de acuerdo con sus necesidades metabólicas en edad escolar, demostrando las ventajas de esta estrategia en la provisión de aportes diarios de nutrientes, incluso superando el 10% recomendado por los lineamientos de educación del departamento nacional de salud, concluyó que una deficiente alimentación afecta negativamente en la sociedad.

Así también, Alarcón y Sánchez (2018) cuyo objetivo fue implementar la gestión de procesos entorno a una organización y mejorar sus aspectos internos ya que los trabajadores deben estar debidamente capacitados en el uso correcto de las herramientas técnicas implantadas. La metodología fue cuantitativo y cualitativo en los servicios de la población. A través de este proceso se aseguraron los insumos necesarios para el desarrollo de toda la fase. Asimismo, se valoró como muy positiva la aplicación de la administración basado en procesos en los

organismos públicos, ya que supondrá mejoras en el aspecto externo de prestación de servicios de calidad a los usuarios. Concluyó que, al establecer acuerdos para la gestión de procesos, ejerce un impacto significativo en las actividades de la organización.

Mora (2018) en Colombia realizó la investigación para evaluar los resultados que el programa destinado a infantes ha generado en los beneficiarios del Colegio La Belleza – Los Libertadores, la metodología tuvo un enfoque cualitativo, con algunos elementos cuantitativo, teniendo como resultado que solo el 74 % recibieron taller sobre hábitos saludables, el 14% no cuenta con hábitos saludables y el 12% no responde. Concluyó que la mayoría de beneficiarios mejoraron su condición de vida con los alimentos que se otorga y con los talleres gratuitos recibidos.

Attanasio et al. (2017) en su artículo denominado Impact of free availability of public childcare on labour supply and child development in Brazil, cuyo objetivo fue ver el impacto de la disponibilidad que cuentan las guarderías públicas con relación al servicio de alimentación en el desarrollo infantil en Brasil. La investigación se basó en la asignación aleatoria de los solicitantes de espacios de cuidado infantil, obteniendo como resultado que no hay impacto ni en la evaluación del desarrollo cognitivo ni la apreciación del actuar de los niños del programa se vieron afectadas, pero se encontraron mejoras en la nutrición infantil.

De igual manera, en el contexto nacional, por un lado, tenemos a Champi (2023) como propósito general fue establecer el vínculo de emplear la lengua oriunda y la provisión de alimentos del PNAEQW en la provincia de Calca, 2022, obteniendo como resultado con respecto a la encuesta realizada a 41 personas, lo cual equivale al 60,3% del total, concluyendo que la provisión del servicio de alimentos por parte de PNAEQW fue regular en términos de calidad y frecuencia, por un lado, el 32,4% de las personas encuestadas, es decir, 22 individuos, considera que la prestación del servicio alimentario se llevó a cabo de forma eficiente. Por otro lado, solo 5 encuestados, lo que equivale al 7,4%, comparten esta percepción. De acuerdo con las evidencias obtenidas, el autor indicó fortalecer la práctica de los dialectos maternos y promover la conciencia de la importancia cultural del idioma de los beneficiarios del PNAEQW en la provincia de Calca, lo

cual ayudará a un apropiado ofrecimiento de servicio alimentario, concluyendo que existe relación moderadamente positiva en la provisión de alimentos.

Saldivar (2023) buscó establecer la correspondencia entre el monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de usuarios del Programa social Qali Warma. Utilizó un enfoque transversal y la metodología de tipo fundamental. Cabe destacar que encontró una correlación altamente significativa entre la percepción del seguimiento de la prestación del servicio alimentario y la satisfacción de los usuarios, lo que sugiere una estrecha relación entre ambos aspectos en el contexto del programa. Asimismo, reportó la evaluación del monitoreo de la provisión del servicio de alimentos revela que el 51.8% de los beneficiarios percibe un nivel bueno, mientras que el 44.6% considera que es nivel regular y solo el 3.6% lo califica como nivel malo. Por otro lado, la satisfacción de los beneficiarios del Programa Qali Warma, se observó que el 64.3% muestra un nivel alto de satisfacción, un 26.8% un nivel medio y un 8.9% un nivel bajo, concluyó una significancia muy alta de la relación de las variables.

Chipa (2022) evaluó el grado de relación existente en la satisfacción de los progenitores de los niños que son los beneficiarios y los servicios de restauración que brinda el PNAEQW en las escuelas de Abankaya en el año 2022, el método que se empleó fue básica con un diseño transversal no experimental, cuantificación descriptiva, arrojó los siguientes resultados. más del 60 % de clientes está satisfecho y cree que la prestación del servicio de comedor es adecuada. El 39,4% estuvo de acuerdo en que se hacía regularmente, con un valor de Rho-Spearman de 0,235 p-valor de 0,001 para el resultado de la inferencia. Concluyó que hay una baja relación positiva en las variables de análisis. Por esta razón, se magnífica continuar investigando los vínculos entre otros factores que pueden mejorar la eficiencia del servicio de alimentos.

También se tuvo a Perea (2022) medió la intención principal para evaluar la relación que hay en la seguridad alimentaria con la prestación del servicio del PNAEQW. Los métodos utilizados fueron cuantitativos hipotético-deductivos, métodos transaccionales y diseño de métodos no experimentales. En cuanto a la población tuvo en cuenta 32 trabajadores de Lima, los resultados mostraron una alta correlación efectiva en las variables del estudio, el coeficiente de Spearman

que se obtuvo fue de 0,700, mientras que el coeficiente de consecuencias fue de 0,000, concluyó que una mejor prestación del servicio de alimentos conduce a una mejor seguridad alimentaria. La investigación que realizó fue muy importante como precursora de la entrega de servicios de alimentos y sus aspectos, y debido a que la seguridad alimentaria está estrictamente conectada con la calidad de los alimentos y la alimentación saludable, su investigación es importante continuar realizando su investigación.

Finalmente, Vallejos (2022) en su tesis de maestría, presentó un estudio con el objetivo de proponer un enfoque administrativo de entrega de servicios de alimentación para afianzar la alimentación de los alumnos en PNAEQW Sullana. Usó la técnica básica – proyectiva, el diseño no experimental, descriptiva y fue explicativo, obteniéndose que a mayor a 28% creen que la calidad de nutrición es deficiente, mientras mayor a 73% consideran regular y en cuanto al servicio alimentario el 60,2% lo percibe como inadecuado y el 39,8% lo ve como regular, en relación a evidencias inferenciales se logró un valor de Wald de 40,073 y con un valor de  $p < 0,05$ , habiendo llegado al veredicto que la restauración tiene un impacto significativo en la alimentación escolar, este estudio vió pionero como variable de la prestación de servicio, consideramos esa dimensión en el desarrollo de estudios utilizando la misma unidad de análisis.

Cordero et al. (2021) realizó su investigación para evaluar la nutrición de los escolares en relación con la edad, el nivel de ingresos y otros factores, el objetivo principal de su trabajo fue observar sus dietas. Se utilizaron métodos cuantitativos y transversales para obtener los resultados de los estudiantes. La desnutrición aguda no fue un problema importante, pero hubo un aumento de la obesidad, incluida la obesidad abdominal y la obesidad general, con tendencias relacionadas con el género. En comparación con los estudiantes de nivel económico alto que reciben asistencia alimentaria, los estudiantes de nivel socioeconómico moderado y los estudiantes que no obtienen los alimentos, las mujeres tenían más probabilidades de tener sobrepeso, obesidad y obesidad abdominal. Concluyendo que aprender más sobre el tema de la desnutrición y cómo mejorar la nutrición ayuda a combatir la obesidad.

Así también, se tiene a Pillco (2021) cuyo propósito fue conocer cómo se relaciona las prestaciones del servicio y la provisión completa a los niños del programa Cuna Más de Abancay que tenían entre 3 y 36 meses de edad. Se utilizó un diseño de tipo no experimental usando una metodología descriptiva correlacional. Como resultado se logró la satisfacción de los padres con el minucioso cuidado que estos dan a los beneficiarios. Adicionalmente, se determina que para atender adecuadamente al ciudadano se requiere de un canal de atención virtual donde se puedan presentar los documentos en cualquier momento del día para reducir los tiempos de espera. Esto implica tratar a los usuarios con respeto y responder a las consultas con prontitud. Concluyó que es fundamental poner en marcha un sistema de administración de procedimientos internos para garantizar y modernizar los servicios prestados.

Quispe (2020) cuyo objetivo fué establecer medidas para la prestación de servicios esenciales, ya que afecta el bienestar personal, se ve afectados a los beneficiarios del programa Juntos en el distrito de Cocas, en la provincia de Castrovirreín, en la región de Huancavelica. Por lo tanto, para responder más rápidamente a las solicitudes de las personas, se deben optimizar los procesos dentro de la instalación. Además, la información debe ser transparente y se deben tomar acciones a nivel de gobierno para que los usuarios tengan más confianza y entiendan que están trabajando con integridad. Como resultado, se obtuvo que la atención médica básica no afectó significativamente el bienestar personal de los usuarios de JUNTOS. Concluyó que el servicio tiene un impacto bueno en el destinatario.

Calvanapon (2017) el trabajo de investigación se realizó con el propósito de establecer el efecto en la población que tuvo el PNAEQW en los usuarios (niños, niñas y progenitores) de las escuelas de Lambayeque. La metodología del estudio, un enfoque descriptivo cualitativo que involucró a 80 participantes, fue diseñada para hacer precisamente eso. E. Como resultado, la población beneficiaria en Lambayeque obtuvo una tasa de aceptación del 88 por ciento. Los esfuerzos limitados de cogestión del programa para los beneficiarios resultaron ser la conclusión. Concluyó que la mayoría de los beneficiarios encuestados

respondieron favorablemente al programa, pero la mitad de ellos afirmó que no les proporcionó suficiente aliento o motivación.

Flores (2017) el objetivo central del estudio fue examinar el impacto de la gestión administrativa, como la presentación del servicio alimentario se obtuvo como resultado lo esencial es el uso de herramientas de desarrollo organizacional, la política de evaluación del nuevo índice se está implementando teniendo en cuenta las necesidades del medio y la perspectiva del usuario, y seguirá el plan conceptual y metodológico publicado. Concluyó que la gestión administrativa efectiva en Lima Metropolitana y Callao tiene influencia con la prestación de servicio que se brinda a los escolares.

En este trabajo de investigación, la epistemología tuvo como objetivo comprender la relación entre la gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma en Lima durante el año 2023. Se utilizarán métodos científicos y técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener conocimiento válido y confiable sobre esta relación. La investigación se enfocará en evaluar la calidad de servicio, identificar áreas de mejora en los procesos y proponer estrategias para optimizar la prestación del servicio.

El constructo aborda la gestión de procesos y la teoría de la prestación del servicio. La gestión de procesos es crucial para mejorar la eficiencia y efectividad en provisión de servicios, incluyendo procesos estratégicos, de apoyo y control de calidad. Por otro lado, la teoría de la prestación del servicio se enfoca en cumplir lo requerido por el cliente y brindar una experiencia positiva.

En lo que respecta a la primera variable gestión de procesos, se tomó en consideración la teoría de Recursos y Capacidades, aquí resalta la importancia de procesos y su función esencial en el rendimiento de una organización. Según Fong (2005), los procesos son mencionados como generadores de capacidades derivadas del aprendizaje, las cuales se convierten en rutinas organizativas encargadas de coordinar las acciones necesarias para alcanzar los resultados requeridos por la empresa (Pérez, 2019).

Max Weber (1909) presentó la Teoría Burocrática de la administración, donde se destaca que la eficiencia se alcanza a través de la estructuración científica

y racional de la organización, permitiéndole operar con la precisión característica de una máquina concebida con un propósito singular y específico (Reyes,2020).

En lo que concierne a la Teoría General de los Sistemas (TGS), tanto Luhmann (1998) como Ashby (1962) realizaron investigaciones con respecto a los aspectos sociales desde una perspectiva sistémica. Luhmann planteó la idea de que los sistemas sociales están constituidos por acciones humanas que son influenciadas por información. Por otro lado, Ashby destacó la importancia primordial de la comunicación en la estructura de una organización, llegando incluso al punto de afirmar que la falta de comunicación equivale a la inexistencia misma de la organización. Estas teorías desempeñaron un papel esencial al proporcionar un marco conceptual fundamental para la orientación de la investigación en curso (Pérez, 2019).

Con respecto a la segunda variable prestación de servicio, se tomó como referencia a esta teoría en el cual se tiene a los principios de teoría sobre servicios públicos. Los principios clásicos, como la continuidad, la igualdad, la adaptabilidad y la gratuidad, han sido reconocidos por la doctrina. De manera concurrente, han surgido nuevos valores, a la par que se han conservado algunos de los principios tradicionales, como la igualdad, la imparcialidad, la flexibilidad, la excelencia, la accesibilidad y la eficacia, accesibilidad y eficacia (Ferney, 2013).

Aguilar et al. (2017) el inicio de la investigación se dió desde una perspectiva epistemológica que se origina a partir de un concepto, con la llegada de la revolución industrial a finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX., surgieron nuevas demandas que requerían tomar medidas operativas para mantener en funcionamiento los equipos existentes. Fue en este contexto donde comenzaron las labores de restauración de las primeras máquinas, así como la introducción de conceptos como competitividad, costos y mejoras de procesos, entre otros. Aparece un nuevo periodo de investigación científica Taylor y Fayol introdujeron métodos a las organizaciones que experimentaban cambios constantes para mejorar sus procesos, incluidos cambios en los métodos de gestión del modelo vertical de Taylor. El modelo horizontal de organizaciones planas desarrollado en las últimas décadas y nuevos tipos de gestión empresarial, así como la constante

innovación de diversas capacidades corporativas como: recursos humanos, marketing, trayectoria por objetivos, eficacia integral, reestructuración de procedimientos y nuevas tecnologías que han aparecido y un nuevo modelo denominado gestión de procedimientos de negocio (Velásquez, 2015).

Con base en los supuestos anteriores, el dominio de los clientes y su preciosismo como clientes acelera el periodo comercial, dados los cambios dramáticos que definen esta era de competencia implacable con márgenes de utilidad que se reducen rápidamente, crecimiento excesivo de la capacidad, apertura global gradual y sostenida, calidad y atención al cliente. servicio, todas las empresas deben ser activas.

Jiménez (2016) la orientación de procedimientos es una habilidad de gestión. Entonces los que lideran las organizaciones usan una orientación establecida en procesos, lo cual significa que supervisen y dirijan los procedimientos que conformen su organización en las actividades en esos procedimientos y las ingresos y salidas que unen esos procesos.

En relación a la prestación de servicio, de acuerdo con Murillo (2019) en el Código Civil, en el título IX de la sección segunda del libro VII titulado prestación de servicios, se describe como una conexión o vínculo entre una persona o entidad que proporciona un servicio y la persona o entidad que lo recibe, dicha prestadora de servicios tiene un acuerdo para brindar servicios a la otra, y se comprometen a hacer o no hacer ambas cosas a su voluntad, lo que también es regulado de acuerdo con las condiciones generales del servicio previstas en el Código Civil (Ministerio de Transporte de la República de Colombia, 2020).

La prestación de servicios implica llevar a cabo una mano de obra en lugar de proporcionar un objeto físico. Se trata de brindar una experiencia y una solución en lugar de entregar un producto tangible. Para una mejor comprensión, es crucial destacar que se trata de un resultado de la actividad humana que satisface una necesidad, prescindiendo de la forma de un bien material (Baldini et al., 2019).

Es imprescindible comenzar desde la perspectiva sobre la definición de servicio mismo que se trata de cualquier acción o tiene la ventaja de que una entidad puede proporcionar a otra, siendo principalmente inmaterial y no

susceptible de ser adquirida. (Collins, 2006). Considerando de esta manera que un servicio es perceptible para quien lo recibe, dando un valor agregado al cliente por lo tanto es importante siempre trabajarlo, ya que promueve la satisfacción de quienes hacen uso de las prestaciones de la empresa u organización (Castellano et al., 2023).

Enfoque conceptual de la gestión de procesos, según Jiménez (2016) un proceso se caracteriza por el supuesto de que la administración de la calidad y los procedimientos debe implementarse en toda la organización, no solo dentro del proceso de fabricación. La disposición de los procedimientos es un planeamiento de administración. Cuando los dirigentes organizacionales usan un enfoque que se encuentra basado en procesos, es porque administran y controlan los procesos que conforman su organización.

Con respecto a la primera variable se tiene la primera dimensión: Procesos estratégicos que definen estrategias y objetivos (Camisón et al., 2007) y se llevan a cabo con fines de planifica, organizar y controla (Moreira, 2009). Estos guían el curso de los otros procesos alineando las acciones hacia la misión y visión (Mallar, 2010). La organización debe estar pendiente de problemas que pueden presentarse y evaluar opciones para una toma de decisiones (Huff et al.,1987). Deben estar alineadas con la estructura de la organización con el fin de que se lleven de manera eficiente (Neis et al., 2017).

También, la segunda dimensión: Procesos de apoyo o soporte, llamados soportes y brindan los insumos y la ayuda necesaria que hacen posible que los procesos operativos se ejecuten (Camisón et al., 2007). Su función no es de misión crítica, pero su importancia radica en facilitar el cumplimiento de otros procesos y hacer atractiva su estructura a los usuarios internos (Mallar, 2010). El soporte humano que brinda una organización contribuye al compromiso que tiene el trabajador dándole satisfacción en el trabajo (Allen, et al, 2003). Los procesos de apoyo o soporte que se brinda en una organización brindan un efecto positivo (Edwards et al.,2010).

La tercera dimensión: Control de calidad, se refiere al control de calidad, Hahn y Pinto (2018) define el control de calidad como métodos y técnicas

adecuadas para asegurar la satisfacción y el cumplimiento de la forma en que se realizan los contratos de suministro de bienes, servicios o controles. En ese caso, podemos decir que el proceso implica asegurar los detalles de los procesos realizados por todas las organizaciones. La finalidad es mejorar la calidad de la prestación de servicio que se otorga con un plan de mejora o herramienta implementada para asegurar la excelencia continua de la calidad a través de la estrategia. Tener controles de calidad hace que los servicios o productos estén en mejora continua en el cual el usuario quede satisfecho y cubriendo de esta manera las necesidades que podría tener (Barendsz et al.,1998). Lo valioso es que la persona quede complacido con un servicio o producto que se le otorga, el enfoque del cliente pasaría a una importancia en segundo grado (Psomas et al.,2010).

Enfoque conceptual de la prestación del servicio, permite a los programas tomar decisiones informadas sobre la prestación de los mismos, identifica las formas de abordar las necesidades que han sido identificadas, la evaluación ayuda a cómo utilizar los recursos para promover la competencia cultural, promover la equidad y reducir la inequidad, las evaluaciones comunitarias pueden ayudar a movilizar recursos y asociaciones comunitarias (Roa, 2020). Debe usar evaluaciones comunitarias para evaluar los tipos específicos de servicios y recursos que necesita (Head Start –ECLKC, 2020).

Respecto a prestación de servicios, hay características esenciales que determinan la presencia del servicio, las cuales pueden resultar complicadas de comprender para un cliente que se encuentra en la posición de recibir un servicio por parte de una organización específica (Cano et al., 2022).

Tamayo et al. (2019) señalan que la gestión por procedimientos surge de la modernización de la nación. Porque los organismos públicos necesitan cambiar los procesos internos, eliminar barreras y ejecutar comunicaciones internas más rápido que corregir iniciativas externas y métodos burocráticos para dar el salto digital. Eliminar obstáculos para garantizar un mejor abastecimiento a la ciudadanía.

Tshishonga (2022) mantiene a los principios de la gobernabilidad liberal local como la prestación dispersada de servicios y el progreso, tales mantienen el

reforzamiento de la GM basándose a la colaboración conjunta con los ciudadanos y su participación en retos sociales y financieros.

Prestación de servicios de calidad, Miranda et al. (2012) en referencia a los autores del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) determinaron que la entrega de servicios de alta calidad se basa en varios aspectos fundamentales, como la presencia física y la confiabilidad. Además, también se considera la capacidad de replicación y la seguridad. Si nos enfocamos en los elementos físicos, estos pueden comprender la parte visible, como la disposición de locales, oficinas, equipos, personal y medios de comunicación; por lo tanto, una consecuencia de cumplir correctamente con el servicio prometido sin cometer errores es asegurar el cumplimiento de las obligaciones acordadas previamente (Phuong Vu et al., 2020). Por otro lado, la responsabilidad implica estar presente, ser amable y brindar un servicio rápido. En caso de cometer un error, es importante resolverlo de manera rápida para que el cliente perciba que se están haciendo todos los esfuerzos necesarios para solucionar el problema; Al final, la capacidad del personal de servicio para infundir confiabilidad al consumidor, mostrando que no hay peligro, inseguridad o duda (Ziekow, 2021). De la misma forma, al afirmar que el contrato de prestación de servicios tiene una duración limitada y, por lo tanto, si la entidad estatal nota que las tareas realizadas por el contratista se vuelven habituales y permanentes, debe establecer un puesto de trabajo dentro de su personal, garantizando los beneficios convenientes (Mondragón et al., 2020).

Con respecto a la segunda variable se tiene a la primera dimensión: Recepción de alimentos, es el periodo donde es la recepción de los alimentos por parte del organismo de Nutrición Escolar, previa capacitación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE). Además, los provisosores tienen la responsabilidad de entregar sus productos en un lugar designado y no deben ingresar a las áreas de producción a menos que tengan autorización previa. En caso de contar con dicha autorización, es necesario tomar represarías para que tener en menor cantidad cualquier tipo de contaminación, como usar gorros y batas, etc (Mejía y Ojeda, 2023). Se ha venido practicando en todo el mundo durante muchos años y ayuda a los niños a un mejor rendimiento escolar sobre todo a familias menos favorecidas (Edssuman, et al.,2013). La

existencia de comedores ofrece ventajas y se van haciendo cada vez mas comunes ya que se promueve el consumo de alimentos saludables (Delaney, et al., 2023).

En la segunda dimensión se tiene: Almacenamiento de alimentos. Es el ambiente donde se almacena los alimentos y que cumple con las condiciones mínimas establecidas para su adecuada conservación (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).

Es esencial tener conocimiento sobre qué alimentos se deterioran más rápidamente para poder implementar prácticas adecuadas de almacenamiento de alimentos. Almacenar y conservar de manera adecuada nos permite evitar el desperdicio de alimentos en el hogar (Adriani y Pinedo, 2023). La modificación de un alimento depende de tres variables: composición, tipo de microorganismo que interactúan en su desintegración y situaciones de almacenamiento o preservación. La conservación de los alimentos implica preservarlos por un período prolongado, siguiendo condiciones específicas que garantizan su consumo seguro y mantienen su calidad intacta, de manera que pueden ser consumidos en cualquier momento sin representar un riesgo para nuestra salud (Casaburi et al., 2019). Para un correcto almacenamiento de alimentos es importante contar con equipos como refrigeradoras y congeladoras, para mantener optima las temperaturas de ellos alimentos (Fagundes et at., 2016) existen diversas tecnologías de conservación dependiendo el tipo de alimentos (Lado et al., 2022).

En la tercera dimensión se tiene: Distribución de alimentos, en esta etapa es donde el comité de alimentación escolar (CAE) distribuye los suministros a los apoderados de los consumidores. Asimismo, la entrega de alimentos es el procedimiento mediante el cual se provee comida a una población en su conjunto (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE). Según la Organización para la Agricultura y la Alimentación, la distribución de alimentos se considera como una parte del sistema alimentario (Navarro, 2002). La distribución de alimentos destinado a escolares potencia el aprendizaje social, ayuda que reconozcan y elijan una buena alimentación saludable (Harper, et al., 2008). La distribución de los alimentos en las escuelas reduce el estrés de los padres de familia e incluye una mayor participación en las comidas (Hecht, et al., 2021).

Es crucial dedicar recursos para asegurar que los canales de distribución estén en sintonía y basados en un conocimiento sólido de las demandas de los clientes, componentes competitivos de la estrategia y finalidad estratégica de la empresa (Dey et al., 2019). Esta circunstancia ha llevado a una disminución en la ingesta de alimentos fuera de casa, ya sea en la calle, en el trabajo o en las escuelas, pero ha resultado en un incremento de hasta tres veces en el gasto en productos alimentarios (Baker et al., 2020). Este aumento en el gasto presenta dos opciones: la renovación de la práctica de habilidades culinarias tradicionales para cocinar alimentos y/o la compra de productos ya preparados o parcialmente elaborados en tiendas de alimentos.

Una característica de esta forma de operar es que la entrega de productos se apoya en una mano de obra no formalizada, que se interactúa en situaciones extremadamente efímeras y sin acceso a prestaciones legales o seguridad general. Aquellos individuos los que se encuentran en esta situación, experimentan las repercusiones de las acciones tomadas para mantener la distancia física, ya que dependen principalmente de los ingresos diarios que obtienen a través de trabajos informales. Este conjunto de la población es especialmente sensible a los impactos de la epidemia, ya que carecen de ahorros y se ven obligados a buscar ayuda en las calles para su sustento diario, enfrentando los efectos ocasionados por tal situación (González-Alejo et al., 2020).

En la cuarta dimensión Manejo de residuos sólidos. Se refiere al control, recolección de residuos aprovechables generados de la prestación del servicio alimentario. (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE). El manejo de residuos sólidos en escuelas promueve el reciclaje, permitiendo a los estudiantes realizar manualidades (Radeboye et al., 2023). Es importante centrarse en reducir los desperdicios de los alimentos aplicando métodos educativos (Jung et al., 2001).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Referente al estudio de investigación de tipo básica, Sánchez Reyes (2017) indicaron que la investigación recoge informaciones teóricas para incrementar el conocimiento y luego incorporar al campo científico.

En lo que respecta a la orientación de la investigación, se basó en un enfoque cuantitativo, según Sánchez et al. (2018) dice que los métodos cuantitativos se centran en mediciones numéricas y se llevan a cabo recopilando y analizando datos recolectados en el campo con el objetivo de identificar patrones numéricos que ayuden a medir el comportamiento de la población.

Hernández et al. (2014) definieron el método de hipótesis deductivas para aquellos que proponen enunciados y tratan de probar la hipótesis a través de eventos para tener la veracidad, por lo que este estudio se basó en este método; también se usa; según Baena (2014) la finalidad de la ciencia aplicada es estudiar problemas operativos, plantear cuestiones concretas que requieran soluciones inmediatas, siempre basadas en la teoría.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño manejado no es experimental, porque no hubo cambios por el investigador en las variables para influir en su comportamiento de manera específica. Además, según Rodríguez (2018) se adaptó a un enfoque transversal, dado que los estudios se llevaron a cabo durante una etapa temporal.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1. Gestión de procesos**

##### **Definición conceptual.**

Guerrero (2011) mencionó que la gestión de procesos permite a las organizaciones identificar métricas para evaluar el trabajo de diversas actividades relacionadas entre sí.

##### **Definición operacional.**

En su definición operacional, la gestión de proceso se evaluó mediante un cuestionario para medir tres dimensiones: Procedimientos estratégicos, procesos de soporte, control de calidad, lo cual se compone de 20 ítems. Es una medida de escala ordinal.

#### **Variable 2. Prestación de Servicio**

##### **Definición conceptual.**

De la misma forma Vallejos et al. (2022) manifestó que el concepto de la prestación de servicio alimentario, cambió en el transcurso de los años, como punto de partida está enfocada en las insuficiencias, pero en la modernidad se ha ampliado en eficacia y alcance para convertirse en una política social con dos objetivos generales. El primero es brindar atención a infantes en período estudiantil en situación de escasez y hambre extrema, y el segundo es contribuir a la sociedad, se brinda asistencia técnica permanente a las escuelas.

##### **Definición operacional.**

Se tiene a las medidas de: Recepción de suministros, conservación de suministros, reparto de suministros y gestión de desechos sólidos (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE). La medida será evaluada en una escala ordinal y consta de 20 ítems.

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

#### **3.3.1. Población**

La población se compone por 90 trabajadores de Qali Warma de Lima que realizan monitoreo en colegios y supervisores de planta con funciones de monitores de gestión local. De acuerdo con Vara (2012) indica a la población que es un conjunto de personas que cooperan con caracteres similares.

#### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores con contrato administrativo de servicios
- Trabajadores con un periodo de 2 años de antigüedad
- Trabajadores que trabaja en la Qali Warma de Lima
- Trabajadores con función de monitor de gestión local y encargados en la producción y almacenes con función de monitor de gestión local
- Trabajadores que brindaran su autorización para resolver el cuestionario

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores con contrata administrativa de servicios que no deseo responder los cuestionarios.
- Trabajadores que se encuentra de vacaciones
- Trabajadores que se encuentran con licencia
- Trabajadores que se encuentra realizando prácticas profesionales

#### **3.3.2. Muestra**

Es similar a la población, ya que incluyó a los trabajadores de Lima. Antes de llegar a cabo, se obtuvo la credencial correspondiente de la organización. Vara (2012) representa entre 30 y 100 colaboradores como muestras de tamaño mediano, y es común decir que están concentradas.

### **3.3.3. Muestreo**

Según Tamayo y Tamayo (2007) indica como la selección de elementos para formar una muestra se lleva a cabo mediante un procedimiento estadístico que sigue ciertos criterios, lo cual garantiza a una muestra que sea apropiado y seleccionado en forma aleatoria. En este estudio en particular, se tuvo que incluir a todos los individuos de la población, lo que implica que no se emplearon técnicas de exploración (Vara, 2012).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Por último, de acuerdo con la unidad de análisis, comprendió a los trabajadores de Qali Warma que cumplen las características del estudio a investigar.

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

### **Técnica**

Con relación a la metodología manejada en este estudio, se tomará en cuenta la encuesta que es señalado por Hernández et al (2014) según los autores, la encuesta se considera como una técnica que se emplea para obtener los datos e información necesarios, al igual que las entrevistas. En el actual estudio se utilizarán encuestas a través de formularios virtuales, para medir cada variable de estudio: Gestión de proceso y Prestación de Servicio, los datos obtenidos ayudarán a la investigación de las mismas.

### **Instrumentos.**

De acuerdo con López y Fachelli (2015) el reglamento es una herramienta que simplificará la recolección de información tanto en la población como en la muestra de estudio, se aplicó la encuesta virtual, que se otorgó a través de un link.

Se empleó el instrumento de escala de Likert para ambas variables en relación a la variable de gestión de proceso tuvo un contenido de 20 ítems, siendo cada ítem una pregunta y para la segunda variable se obtuvo 20 ítems.

## Validación

La validación estuvo a cargo por tres juicios de expertos, quienes cuentan con amplia experiencia relacionado al estudio, tienen el grado de maestro, los cuales validaron el instrumento de 20 ítems de la variable gestión de procesos y 20 ítems de la variable prestación de servicio.

Según Sánchez et al. (2018) se aplica una técnica o método para obtener la validez permitiendo medir con exactitud lo que desea medir. Chauca (2021) afirmó que para que un experimento o prueba sea válido, debe lograr los mismos resultados cuando se mide varias veces y debe tener un método o técnica de medición válido y confiable para asegurar la exactitud del estudio. La presente investigación cuenta con un alto nivel de valoración por el juicio de expertos como se indica en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Juicio de Expertos*

N°	Experto	Grado	Criterios de Evaluación			Evaluación final
			Coherencia	Relevancia	Claridad	
1	Castro Nicolas Roger Wilger	Magister	X	X	X	Alto nivel
2	Avalos Lorenzo Tanny Madelhine	Magister	X	X	X	Alto nivel
3	Basurco Ore Lorena Erika	Magister	X	X	X	Alto Nivel

*Nota: Relación de experto con experiencia en temas de gestión pública*

## Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014) una herramienta o cuestionario que es confiable si la misma persona obtiene el mismo resultado varias veces. La confiabilidad del instrumento para evaluar su consistencia se aplicó una encuesta piloto a 20 trabajadores por cada variable, obteniendo un coeficiente de Alpha Cronbach 0.960, siendo este indicador altamente confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Los procesos seguidos en esta investigación comienzan con el consentimiento del proyecto de tesis correspondiente, luego se procede a recopilar información sobre la muestra completa que se había establecido previamente. Antes de esto, sin embargo, se lleva a cabo una validación a través de expertos con grado de maestría, también una prueba de confidencialidad a través de cálculos matemáticos y así evaluar el coeficiente alfa de Cronbach después de recolectar previstos en un ensayo piloto.

Una vez recopilada la información, se realiza el análisis descriptivo sumando las evidencias de cada interrogación para conseguir las dimensiones, también sumando las dimensiones para lograr las dos muestras de estudio. Se expresan las evidencias basándose en los previstos de los encuestados utilizando una escala que clasifica los resultados posteriormente como adecuados, regulares o inadecuados. A continuación, es necesario efectuar el análisis referencial de los datos, en el cual se agrupa el coeficiente de relación de Spearman. Este método nos permitirá ver si hay alguna relación entre las variables de investigación y el grado de relación que se presenta.

Una vez logrado estos resultados, se procede a examinarlos y debatirlos en relación con los antecedentes. El propósito es demostrar la consistencia o discrepancia con otras investigaciones similares, con un objetivo de contribuir al progreso de la cognición.

Por último, se representan las conclusiones y las recomendaciones del estudio, lo que marca el desenlace de la redacción del final de la tesis. Este documento será evaluado por un asesor y luego se planificará su presentación ante el jurado de tesis para su defensa.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En relación al enfoque utilizado en el estudio de datos, es importante mencionar el peso del programa SPSS v25.0. En este software, las preguntas fueron organizadas en dimensiones e indicadores, y se generaron tablas de frecuencia para obtener los valores correspondientes.

Además, se realizaron contrastes de hipótesis utilizando las evidencias logradas mediante la prueba de Rho de Spearman. Además, es importante tener en cuenta que antes de efectuar el análisis de datos, se seleccionaron los valores a través de la recolección de información en dos cuestionarios que utilizaron una escala Likert de cinco elecciones múltiples.

### **3.7. Aspectos éticos**

En relación hacia los caracteres éticos encontrados en este estudio, se aplicó un riguroso método científico en el manejo de los datos. Para ello, se utilizaron dos instrumentos que demostraron ser fiables y válidos tras superar las pruebas específicas. Además, en el estudio descriptivo e inferencial se sigue los pasos admitidos por la Universidad Cesar Vallejo mostrados en la guía de elaboración.

También, es importante enfatizar que los métodos manejados y los resultados obtenidos son fiables y admitidos, ya que se basan en la aplicación de los instrumentos correspondientes. Estas conclusiones y recomendaciones proponen un contexto propicio para mejorar la problemática abordada.

Además, en lo que respeta a la independencia en la cual se realizó la investigación, es importante considerar que su objetivo es analizar el problema planteado sin mostrar preferencia por ninguna organización o funciones externos que no estén al alcance de esta investigación.

Por último, es importante enfatizar que este estudio indica una relación en las áreas de investigación actuales y admitidas por la Universidad César Vallejo, las cuales guían los procesos para obtener el título de Maestro en Gestión Pública.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable gestión de procesos.*

Niveles	Variable gestión de procesos	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	36.7
Medio	22	24.4
Alto	35	38.9
Total	90	100.0

*Nota. Elaboración propia.*

#### **Interpretación:**

En la tabla 2, se obtuvo los resultados de la primera variable de estudio de los 3 niveles, de un total de 90 encuestados.

Se tiene con una mayor frecuencia al nivel alto con 35 casos, lo que representa el 38.9%. El nivel con menor frecuencia es medio con 22 casos, lo que representa el 24.4%, el nivel bajo tiene 33 casos, lo que representa el 36.7%. La distribución de los niveles: Bajo, medio y alto de la variable Gestión de procesos parece estar relativamente equilibrada, ya que no hay una marcada dominancia de un nivel sobre los demás. Esto sugiere que hay una cierta diversidad en los niveles de gestión de procesos en el grupo de datos analizados.

El análisis objetivo revela la distribución y porcentajes de los niveles de la variable gestión de procesos. Estos hallazgos pueden ser útiles para entender la prevalencia de diferentes niveles de gestión y tomar correctas decisiones para el programa Qali Warma.

Análisis descriptivo de las dimensiones de gestión de procesos.

**Tabla 3**

*Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones*

Niveles	Dimensión 1: Procesos estratégicos		Dimensión 2: Procesos de apoyo o soporte		Dimensión 3: Control de calidad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	42	46.7	47	52.2	9	10.0
Medio	19	21.1	20	22.2	23	25.6
Alto	29	32.2	23	25.6	58	64.4
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0

*Nota. Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En la tabla 3, El análisis descriptivo de las dimensiones de gestión de procesos muestra la distribución de los niveles en tres dimensiones: Procesos estratégicos, procesos de apoyo o soporte, y control de calidad.

En la Dimensión 1 Procesos estratégicos, el nivel con mayor frecuencia es alto con 29 casos, lo que representa un 32.2% mientras que el nivel con menor frecuencia es medio con 19 casos, lo que representa un 21.1%, en la dimensión 2 Procesos de apoyo o soporte, el nivel con mayor frecuencia es bajo con 47 casos, lo que representa un y el nivel con menor frecuencia es alto con 23 casos. En la Dimensión 3 Control de calidad, el nivel con mayor frecuencia es alto con 58 casos, mientras que el nivel con menor frecuencia es bajo con 9 casos.

El análisis descriptivo de las dimensiones de gestión de procesos proporciona una visión detallada de la distribución y los porcentajes de cada nivel en las tres dimensiones. Los resultados permiten entender mejor la situación de cada dimensión y pueden ser útiles para identificar áreas de mejora o fortalezas en la gestión de procesos en el programa Qali Warma.

**Tabla 4**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable prestación de servicio.*

Niveles	Variable Prestación de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	10.0
Medio	52	57.8
Alto	29	32.2
Total	90	100.0

*Nota. Elaboración propia.*

**Interpretación:**

En la tabla 4, se obtuvo los resultados de la segunda variable de estudio de los 3 niveles, de un total de 90 encuestados.

Se tiene con una mayor frecuencia al nivel medio con 52 casos, lo que representa aproximadamente el 57.8% del total de casos. El nivel con menor frecuencia es bajo con 9 casos, lo que representa aproximadamente el 10.0% del total de casos. El nivel alto tiene 29 casos, lo que representa aproximadamente el 32.2% del total de casos.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados se encuentran en un nivel de satisfacción o calidad intermedio en relación con la prestación de servicio. Además, se observa que hay una diversidad en las respuestas, ya que no hay una marcada predominancia de un nivel sobre los demás.

El análisis de la Tabla 3 proporciona una valiosa comprensión sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores con el servicio proporcionado y puede servir como punto de partida para tomar decisiones informadas y mejorar la calidad de servicio en áreas que lo requieran. Identificar las áreas de mejora y fortalezas en la prestación de servicios permitirá a Qali Warma enfocar sus esfuerzos en ofrecer una experiencia más satisfactoria y tener niveles altos de calidad en sus servicios.

Análisis descriptivo de las dimensiones de prestación de servicio.

**Tabla 5**

*Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones*

Niveles	Dimensión 1: Recepción de alimentos		Dimensión 2: Almacenamiento de alimentos		Dimensión 3: Distribución de alimentos		Dimensión 4: Manejo de residuos sólidos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	24	26.7	5	5.6	15	16.7	34	37.8
Medio	39	43.3	35	38.9	35	38.9	38	42.2
Alto	27	30.0	50	55.6	40	44.4	18	20.0
Total	90	100.0	90	100.0	90	100.0	90	100.0

*Nota. Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En la tabla 5, el análisis descriptivo de las dimensiones de prestación de servicio muestra la distribución de los niveles en cuatro dimensiones: Recepción de alimentos, almacenamiento, distribución y manejo de residuos sólidos.

En la dimensión 1: Recepción de alimentos, se tiene un nivel bajo con 24 casos, lo que representa aproximadamente el 26.7% del total., con un nivel medio con 39 casos, lo que representa aproximadamente el 43.3% del total, con un nivel alto con 27 casos, lo que representa aproximadamente el 30.0% del total.

En la dimensión 2: Almacenamiento de alimentos, se tiene un nivel bajo con 5 casos, lo que representa aproximadamente el 5.6% del total, con un nivel medio con 35 casos, lo que representa aproximadamente el 38.9% del total, con un nivel alto con 50 casos, lo que representa aproximadamente el 55.6% del total.

En la dimensión 3: Distribución de alimentos, se tiene un nivel bajo con 15 casos, lo que representa aproximadamente el 16.7% del total, con un nivel medio con 35 casos, lo que representa aproximadamente el 38.9% del total y con un nivel alto con 40 casos, lo que representa aproximadamente el 44.4% del total.

En la dimensión 4: Manejo de residuos sólidos, se tiene un nivel bajo con 34 casos, lo que representa aproximadamente el 37.8% del total, con un nivel medio con 38 casos, lo que representa aproximadamente el 42.2% del total, con un nivel alto con 18 casos, lo que representa aproximadamente el 20.0% del total.

Cada dimensión muestra una distribución diversa en los niveles de prestación de servicio. Esto indica que hay áreas específicas de mejora y fortalezas en cada dimensión. En la Dimensión 2, el nivel alto tiene una alta frecuencia, lo que sugiere que el almacenamiento de alimentos es una fortaleza en el servicio. Sin embargo, en la Dimensión 4, el nivel bajo es más frecuente, lo que indica que se necesitan mejoras en el manejo de residuos sólidos.

De los hallazgos se observa una visión detallada de la distribución y porcentajes de los niveles en cada dimensión de prestación de servicio. Estos resultados pueden ser de gran utilidad para identificar áreas de mejora y fortalezas en la prestación de servicios en cada dimensión, y permitirá la toma de decisiones informadas y diseñar estrategias específicas para mejorar la calidad y satisfacción del servicio en cada área correspondiente.

#### **4.2 Prueba de normalidad**

Se tuvo que emplear el estudio de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> por motivo de que la muestra que se tiene es superior a 50, por tanto, sería la adecuada para las medidas. En este estudio se basó en 2 premisas, tales muestran que:

H<sub>0</sub>: La muestra se compone de datos que siguen una distribución normal.

H<sub>1</sub>: La muestra se compone de datos que no siguen una distribución normal.

Asumiendo fijas las suposiciones indicadas con anterioridad, se prosiguió con la observación de normalidad, lográndose como evidencias lo siguiente:

**Tabla 6**

*Resultados de la prueba de normalidad.*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	0.257	90	0.000
Prestación de servicio	0.319	90	0.000

*Nota. Elaboración propia.*

**Interpretación:**

En la tabla 6 se muestran los hallazgos de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K – S), donde observamos mayor fracción de la puntuación en la razón por la cual la variable no muestra una distribución normal es porque el coeficiente alcanzado es estadísticamente significativo ( $p < 0,05$ ). Por ende, se utilizó la prueba no paramétrica, específicamente la Prueba de Rho de Spearman.

En la variable gestión de procesos, el valor del estadístico de la prueba es 0.257. La significancia (Sig.) es 0.000, lo que indica que el valor de  $p$  es muy pequeño, menor que cualquier nivel de significancia común (0.001, 0.01,  $<0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de que la muestra sigue una distribución normal. En otras palabras, los datos de gestión de procesos no siguen una distribución normal.

Con respecto a la variable prestación de servicio, el valor del estadístico de la prueba es 0.319. La significancia (Sig.) es 0.000, lo que también indica que el valor de  $p$  es muy pequeño, menor que cualquier nivel de significancia común. Por cual, se rechaza la hipótesis nula, de que la muestra sigue una distribución normal. En otras palabras, los datos de prestación de servicio tampoco siguen una distribución normal.

En resumen, el análisis objetivo de lo obtenido de la prueba realizada de normalidad muestra que tanto los datos de gestión de procesos como los de prestación de servicio no siguen una distribución normal de acuerdo al test de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados obtenidos ayudarán a escoger los métodos

estadísticos ideales para analizar los datos y garantizar la validez de las conclusiones obtenidas a partir de ellos.

### 4.3 Análisis inferencial

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación con la gestión de procesos con la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación con la gestión de procesos con la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.

#### Tabla 7

*Prueba de correlación entre gestión de procesos y prestación de servicio.*

			Gestión de procesos
Rho de Spearman	Prestación de servicio	Coefficiente de correlación	,528**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

*Nota. Elaboración propia.*

#### Interpretación:

Al analizar la tabla 7, de la prueba de correlación entre gestión de procesos y prestación de servicio, para el tipo de correlación se usó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Este coeficiente es una medida no paramétrica de correlación que se utiliza cuando las variables no tienen distribución normal. La correlación positiva de 0.528 sugiere que existe relación positiva media entre gestión de procesos y la prestación de servicio. Es decir, a medida que la gestión de procesos mejora, también se espera que la prestación de servicio mejore en general.

El valor del coeficiente de correlación indica una correlación positiva media entre las dos variables.

La prueba de correlación de Spearman indica que hay una correlación significativa y moderada entre la gestión de procesos y la prestación de servicio. Estos resultados pueden ser útiles para comprender la relación entre estas dos

variables y para identificar mejoría en la gestión de procesos puede influir positivamente en la calidad de la prestación de servicio.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación en los procesos estratégicos con la prestación de servicio de los personales de Qali Warma, Lima 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre los procesos estratégicos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.

**Tabla 8**

*Prueba de relación entre los procesos estratégicos y prestación de servicio.*

			Procesos estratégicos
Rho de Spearman	Prestación de servicio	Coefficiente de correlación	,531**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

### Interpretación:

Acorde a la tabla 8, que muestra la prueba de relación entre los procesos estratégicos y prestación de servicio. Se usó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que es una medida no paramétrica de correlación. El coeficiente de correlación entre los procesos estratégicos y la prestación de servicio es de 0.531. La significancia (Sig.) del coeficiente de correlación es de 0.000. Esto indica que el valor de p es muy pequeño, menor que cualquier nivel de significancia común (0.001, 0.01, <0.05). Por el cual, se rechaza la hipótesis nula que indica que no hay correlación entre los procesos estratégicos y prestación de servicio. En otras palabras, se encontró relación significativa en ambas variables. La correlación positiva de 0.531 sugiere que existe una relación positiva media entre los procesos estratégicos y la prestación de servicio. Es decir, a medida que los procesos estratégicos se mejoran o fortalecen, se espera que también mejore la prestación de servicio en general. El valor del coeficiente de correlación indica una correlación moderada entre los procesos estratégicos y la prestación de servicio.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación en los procedimientos de apoyo o soporte con la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación en los procedimientos de apoyo o soporte con la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.

**Tabla 9**

*Prueba de correlación entre procedimientos de apoyo o soporte y prestación de servicio*

			Procesos de apoyo o soporte
Rho de Spearman	Prestación de servicio	Coeficiente de correlación	,431**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

*Nota. Elaboración propia.*

### Interpretación:

Con respecto a la tabla 9, el coeficiente de correlación entre los procesos de apoyo o soporte y la prestación de servicio es de 0.431. La significancia (Sig.) del coeficiente de correlación es de 0.000. Esto indica que el valor de p es muy pequeño, menor que cualquier nivel de significancia común (0.001, 0.01, <0.05.). Por el cual, se rechaza la hipótesis nula ya que no hay correlación entre los procedimientos de apoyo o soporte y la prestación de servicio. En otras palabras, se encontró una relación significativa en ambas variables.

El coeficiente de correlación positivo de 0.431 indica que existe una relación positiva media entre los procedimientos de apoyo o soporte y la prestación de servicio. En otras palabras, a medida que los procedimientos de apoyo o soporte se mejoren o refuercen, se espera que la prestación de servicio también mejore en general. El valor del coeficiente de correlación sugiere una correlación moderada

entre estas dos variables, lo que significa que el fortalecimiento de los procedimientos de apoyo o soporte puede tener un impacto significativo, pero no necesariamente absoluto, en calidad y en eficiencia de la prestación de servicio.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación en el control de calidad con la prestación de servicio de los personales de Qali Warma, Lima 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación en el control de calidad con la prestación de servicio de los personales de Qali Warma, Lima 2023.

**Tabla 10**

*Prueba de relación entre Control de calidad y Prestación de servicio.*

		Control de calidad	
Rho de Spearman	Prestación de servicio	Coeficiente de correlación	,521**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	90

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

*Nota. Elaboración propia.*

### Interpretación:

En la tabla 10, a partir de la información presentada en la tabla 10, la Prueba de relación entre control de calidad y prestación de servicio, teniendo como resultado una correlación positiva de 0.521 sugiere que existe una relación positiva media entre el control de calidad y la prestación de servicio. En este caso, una mayor calidad en el control de procesos y productos se relaciona con una mejora en la prestación de servicios. Esto sugiere que existe una relación positiva media entre un buen control de calidad y una mejor prestación de servicio. Estos hallazgos son relevantes para mejorar los procesos de control y gestión, ya que pueden contribuir a elevar la calidad general de servicio y, en consecuencia, aumentar satisfacción del usuario.

## V. DISCUSIÓN

En este apartado actual, realizaremos la discusión que sigue al finalizar el apartado de resultados del estudio. La discusión se centra en el objetivo general establecido previamente, que consiste en determinar relación entre gestión de procesos y prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, en el año 2023.

En esa situación, después de analizar las evidencias, con los resultados logrados del estudio en relación en la gestión de procesos con la prestación de servicios es de 0.528. Lo cual manifiesta que hay una relación moderadamente positiva, lo cual indica que hay un vínculo en la gestión de procesos con la prestación de servicios de los trabajadores de Qali Warma en Lima en 2023. Se entiende que, con el fin de conseguir lo deseado en una organización, es necesario que las diferentes áreas de la misma determinen los procesos necesarios, ya sea creando nuevos o ajustando los existentes, para alcanzar las metas dentro de un plazo determinado. Por lo tanto, es crucial que se tenga un conocimiento detallado de los planos estratégicos y tácticos desde el nivel directivo, para así poder establecer los planos operativos correspondientes. Además, es importante identificar y clasificar las dificultades que pueden surgir, con el propósito de mejorar la gestión a través de procesos que, al trabajar de manera integral, promueva el crecimiento y la productividad de una institución.

Estos resultados son concordantes con la tesis Champi (2023) concluyó que existe una relación moderadamente positiva en el uso de lenguas oriundas con la provisión de servicios alimentarios en el Programa Nacional de Alimentación y Equidad de Calca en el año 2022. Por lo tanto, implementar mejoras relevantes en el uso de lenguas oriundas, brindando una atención especializada en su idioma nativo, especialmente a los beneficiarios de áreas rurales, con el objetivo de fortalecer eficazmente la prestación de servicios alimentarios en dicho programa en la provincia mencionada.

Sin embargo, son discordantes con lo precisado por Carnevale (2020) concluyó que la implementación de un plan de mejora y la introducción de un sistema de calidad, desde punto de inicio en la gestión de los procesos de adquisición de equipamiento, siguiendo los principios establecidos en la norma ISO 9001/2015, promueve la acogida de un enfoque basado en dichos, lo que supone un cambio de principios. La Administración Pública debe reconocer la necesidad de

ser más eficiente y participativa, garantizando el derecho de los ciudadanos a recibir una gestión pública de calidad. Aunque este estudio se centra únicamente en un llamado específico y en una institución beneficiaria única, su objetivo es servir como base para generar conciencia de que existen muchas acciones por realizar y otras que deben ser modificadas.

Además, de manera teórica, es concordante con la teoría de Contreras et al. (2017) quien precisó que la gestión por procesos implica la implementación de la organización de gestión de procesos para alcanzar objetivos comunes orientados a resultados, centrándose en la calidad y en mejorar el valor a los procesos con base en las necesidades del cliente. La gestión de procesos comprende los procedimientos, equipos y técnicas utilizados en el que se podrán, hacer representaciones, realizar análisis y controlar los procesos de una institución. Su objetivo fué garantizar la consistencia de los procesos y metas organizacionales, combinar y coordinar los elementos fundamentales para mejorar la eficiencia y la transparencia de las acciones.

Por su parte, respecto al objetivo específico 1, tenemos, que se consiguió el nivel de asociación entre procesos estratégicos y prestación de servicios con un valor de 0,531, de tal modo indicamos la existencia de correlación moderadamente positiva, es por eso que se afirma que hay una relación en los procedimientos estratégicos con la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023. Se toman decisiones que deberán ser analizadas para ver su situacional real y actual, para luego tomar decisiones que favorezcan a la organización en futuro. El proceso estratégico en una organización implica la toma de decisiones que deben ser evaluadas mediante el análisis de información interna y externa para comprender la situación actual y tomar decisiones correctas para el futuro. El propósito de este proceso es alcanzar las metas establecidas por la empresa, que debe estar alineadas a objetivos de la organización sin olvidar su misión y visión. Para lograr estas metas de manera precisa, se crean planes estratégicos que proporcionan un enfoque general para asignar recursos, establecer prioridades y definir los pasos de acción necesarios para alcanzar las metas estratégicas y brindar un mejor servicio en la organización.

Los hallazgos de esta investigación concuerdan con la tesis de Velasco et al. (2019), quien llegó a la conclusión de que la alimentación deficiente en jóvenes,

junto con la inasistencia escolar, tiene consecuencias negativas para toda la sociedad. Entre estas consecuencias se encuentran aspectos arraigados en factores de desigualdad, altos costos en seguridad para los más privilegiados e incluso, un deterioro general de la salud. Es importante considerar no solo la implementación de buenas políticas, sino también la necesidad de mejorar el proceso político y crear incentivos adecuados y oportunidades que aborden estos problemas de manera efectiva.

De igual manera, son concordantes con la tesis de Saldívar (2023) se determinó que hay una fuerte relación significativa ( $r=0.933^{**}$ ) en el seguimiento de la prestación del servicio alimentario con la complacencia de los usuarios del programa Qali Warma en la I. E. 54038 de Abancay el año 2022. Esto se ha respaldado mediante un coeficiente de relación de Spearman de  $0.00 < 0.05$ , lo cual involucra que no se acepte la suposición nula y la aceptación de la suposición que planteó en el estudio. Entonces, se concluye con la mayoría de monitoreo de los servicios de alimentación escolar resulta en un mayor contenido por parte de los usuarios. Este hallazgo está en línea con las normas establecidas por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2017) en la Resolución Ministerial 283-2017-MIDIS. En el artículo 38 de dicha resolución se establece la supervisión, monitoreo y evaluación de la prestación alimentaria escolar del programa Qali Warma, utilizando componentes e instrumentales específicas, de la misma manera que métricas de administración y resultados de la asistencia alimentaria. Estas actividades deben llevarse a cabo en coherencia con los mecanismos organizativos pertinentes, con el fin de controlar y reportando de manera constante o cuando sea necesario, para cumplir con las políticas y directrices del programa Qali Warma.

Se apoyó de las teorías subyacentes al seguimiento de la prestación del servicio de alimentación se pueden describir de la siguiente manera: La Teoría de Cambio implica un procedimiento de reflexión que involucra la vigilancia, una mejor supervisión, monitoreo constante y evaluación. Su objetivo es adaptar un servicio o bien, y cumplir con los objetivos establecidos en una organización, pública o privada (Retolaza, 2018) teoría de recursos como capacidades se enfoca en el sustento de una institución a través de recursos y capacidades manejadas. Recursos intangibles humanos desempeñan un papel fundamental en una

institución, mientras que las capacidades son las destrezas, recursos y saberes que se originan en la sociedad. Estas permiten dinamizar capacidades y usar lo tecnológico, instruirse, renovar y planificar con el objetivo de desarrollar enfoques novedosos que se alineen con los objetivos de la organización, tales como en el caso del programa Qali Warma (Acosta et al., 2019).

En cuanto al objetivo específico 2, es importante señalar que, llegó a evaluar que el grado de asociación en los procesos de apoyo o soporte con prestación de servicio es 0,431, por lo tanto, afirmamos que se evidenció un grado de correlación moderadamente positiva, por lo cual se afirma la existencia de una relación entre los procesos de apoyo o soporte y la prestación del servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023. Es decir, brindan recursos que se empleará para realizar un trabajo eficiente como eficaz apoyando en tecnologías de información.

Estos resultados son concordantes con la tesis Chipa (2022) quien se extenderá que el uso de idiomas indígenas está relacionado de manera moderada y positiva con la provisión de servicios alimentarios en el PNAEQW de la provincia de Calca en el año 2022. Por lo tanto, es relevante implementar mejoras en el uso de idiomas indígenas, prestando especial atención a los usuarios de áreas rurales, para mejorar la eficiencia de los servicios alimentarios en el mencionado programa. Además, se encontró que el uso de idiomas indígenas tiene una relación positiva baja con la dimensión de alimentación saludable en el PNAEQW de la provincia de Calca en el año 2022. Esto resalta la necesidad de implementar mejoras en el uso de idiomas indígenas, brindando atención diferenciada, capacitación y sensibilización en el propio idioma de los usuarios, especialmente aquellos que se encuentran en áreas rurales,

En relación con ello, esta evidencia, desde la orientación conceptual de la provisión alimentaria, Guerrero (2001) indica que la prestación de servicios alimentarios implica proporcionar alimentos que satisfagan las necesidades de las personas que son psicológicas, biológicas y sociales. Esto implica garantizar un adecuado control y manejo de los procesos de elaboración de alimentos a gran escala, así como supervisar las etapas de adquisición, almacenamiento, preparación y distribución de alimentos. Es fundamental que estos servicios cumplan con los requisitos de cantidad, calidad y variedad de alimentos para contribuir a una alimentación equilibrada de los usuarios. Según López (2006) el

servicio alimentario implica transformar la materia prima en alimentos a través de procesos de preparación y conservación, con el objetivo de satisfacer las necesidades nutricionales y fisiológicas, teniendo en cuenta los gustos y hábitos de las personas. Los servicios alimentarios han existido desde tiempos remotos, desde épocas antiguas como edad media hasta ahora hubo una evolución tanto en el ámbito comercial como no comercial.

En cuanto al tercer objetivo específico, es importante señalar que, se ha demostrado que existe una confirmación moderada entre el control de calidad y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma en Lima 2023, con un nivel de asociación de 0,521. Esto confirma la relación entre el control de calidad y la prestación del servicio, respaldando la tesis de Perea (2022) quien también encontró existe una relación importante entre la garantía de la seguridad alimentaria y prestación de servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Lima 2021, utilizando el Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de relación de 0,700, el cual muestra una relación positiva alta. Además, el valor del Sig. fue de 0,000, < que 0,05, lo que refuerza la significancia estadística. Del mismo modo, se mostrará una relación característica en la disponibilidad de alimentos con la prestación del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Lima 2021. Utilizando el coeficiente de concreciones de Spearman, se obtuvo un coeficiente de conversión ( $r$ ) de 0,635, lo que sugiere una consecuencia moderadamente positiva en las dos variables estudiadas. El valor de Sig. fue de 0,002, respaldando la significancia estadística de la relación.

Estos resultados son concordantes con la tesis de Alarcón y Sánchez (2018) quienes concluyeron teniendo como resultado que solo el 74 % recibieron taller sobre hábitos saludables, el 14% no cuenta con hábitos saludables y el 12% no responde. Se concluye que la mayoría de los beneficiarios mejoraron su calidad de vida con los talleres gratuitos recibidos. También, se asemeja con la tesis de Attanasio et al. (2017) obteniendo como resultado que no hay impacto ni en la evaluación del desarrollo cognitivo ni la evaluación del comportamiento de los niños del programa se vieron afectadas, pero se encontraron mejoras en la nutrición y el estado económico.

De la misma manera, Ponce (2022) quien concluyó que existe una correlación entre la legislación alimentaria y la prestación de servicio fue muy alta,

del 99,9 %; se encontró significancia estadística positiva entre las variables estudiadas. Además, Vallejos (2022) quien llegó según los resultados descriptivos, cuando el porcentaje es mayor al 28%, se considera que la calidad de la nutrición es deficiente. Cuando el porcentaje es mayor al 73%, se considera que la calidad es regular. En relación al servicio alimentario, el 60,2% se considera inadecuado y el 39,8% se considera regular. En términos de los resultados inferenciales, se concluye que la restauración tiene un impacto significativo en la alimentación escolar. Este estudio fue pionero al considerar la variable de la prestación de servicios, y esa dimensión fue tomada en cuenta en el desarrollo de estudios utilizando la misma unidad de análisis. Asimismo, beneficiarios encuestados respondieron favorablemente al programa, pero la mitad de ellos afirmó que no les proporcionó suficiente aliento o motivación.

Flores (2017) el propósito primordial del estudio es examinar el impacto de la administración gerencial, en la prestación del servicio alimentario se obtuvo como resultado lo esencial es el uso de herramientas de desarrollo organizacional, la política de evaluación del nuevo índice se está implementando teniendo en cuenta las necesidades del medio y el punto de vista del usuario, y seguirá el plan conceptual y metodológico publicado. La gestión administrativa efectiva en Lima, desde la Cumbre Mundial de la Alimentación en 1996, se ha definido la Seguridad Alimentaria como la situación en la cual los seres humanos pueden acceder a alimentos en cantidad suficiente y de calidad adecuada. Esto implica que los alimentos sean seguros para el consumo, nutricionalmente adecuados y que no haya restricciones basadas en la situación social o económica de las personas. El objetivo es que todos puedan llevar una vida saludable y satisfacer sus necesidades básicas, lo cual requiere disponer de recursos económicos adecuados. En caso de que no sea posible obtener dichos recursos, es fundamental que los alimentos sean necesarios, seguros, de calidad y, sobre todo, nutritivos para alcanzar los requisitos necesarios para llevar una vida útil y saludable.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que hay una relación positiva media entre gestión de procesos con la prestación del servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023., con un valor p-valor (0.000) es menor que 0.05, lo que significa que la relación es estadísticamente significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman (0.528) que significa una correlación positiva moderada. Esto sugiere que a medida que mejora la gestión de procesos, también tiende a mejorar la prestación del servicio.
2. Se identificó una asociación directa estadística entre los procesos estratégicos y prestación de servicio, con un Rho de Spearman de 0,531, que indica una relación positiva media, con un nivel de significancia común de 0.000, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre los procesos estratégicos y la prestación del servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.
3. Se evidenció una asociación directa estadística entre los procedimientos de apoyo o soporte y prestación de servicio, con un Rho de Spearman de 0,431, que indica una relación positiva media, con un nivel de significancia común de 0.000, motivo que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, es decir existe relación entre los procesos estratégicos y la prestación del servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.
4. Se detectó una asociación directa estadística entre control de calidad y prestación de servicio, con un Rho de Spearman de 0,521, que indica una relación positiva media, con un nivel de significancia común de 0.000, por ende se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, es decir que hay relación entre los procesos estratégicos y la prestación del servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la jefe de Lima Metropolitana y Callao de Qali Warma, realizar una encuesta a los trabajadores para ver qué tan eficiente se considera la gestión de procesos y ver alternativas de mejora en conjunto con ello, ya que esto coadyudará a la mejora del programa.
2. Con respecto al control de calidad a realizarse en el programa social Qali Warma, debe continuar las capacitaciones para el personal, ya que los trabajadores consideran que es de mucha utilidad.
3. Asimismo, con respecto a la prestación del servicio alimentario que brinda Qali Warma, se sugiere a los trabajadores buscar aliados para la vigilancia de prestación de servicio, que se encuentran regular por ello se recomienda que en las etapas que tiene que son recepción, almacenamiento, distribución y manejo de residuos sólidos deberían de apoyarse con actores vinculados a la prestación del servicio alimentario, para la vigilancia social y poder detectar acciones por mejorar.
4. Se recomienda al jefe inmediato, organizar, las actividades pendientes por prioridades y establecer metas claras para dar cumplimiento los objetivos establecidos del programa.

## REFERENCIAS

- Acosta, J., Plata, R., Puentes, G., & Torres, M. (2019). Influence of resources and capabilities in finance performance and business competitiveness: a literature review. *I+D Revista de Investigaciones*, 13(1), 125–134. <http://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/84/67>
- Aguilar Gordón, F. R., Bolaños Vivas, R. F., & Villamar Muñoz, J. L. (2017). Fundamentos epistemológicos para orientar el desarrollo del conocimiento. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14904>
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process. *Journal of Management*, 29(1), 99–118. <https://doi.org/10.1177/014920630302900107>
- Alarcón, R y Sánchez, B.S. (2018). Approach to Processes Management in Local Public Administration in Cuba. Conceptual Analysis and Procedure. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198-215. <https://bit.ly/3SmwUtV>
- Allen, DG, Shore, LM y Griffeth, RW (2003). El papel del apoyo organizacional percibido y las prácticas de recursos humanos de apoyo en el proceso de rotación. *Revista de Gestión*, 29 (1), 99–118. <https://doi.org/10.1177/014920630302900107>
- Amaya et al. (2018) ¿Qué son los principios éticos?. *Ética psicológica*. <https://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/38-articulo-de-referencia-principios-eticos>
- Attanasio, O., Paes de Barro, R., Carneiro, P., Evans, D., Lima, L., Olinto, P. y Schady, N. (2017). Impact of free availability of public childcare on labour supply and child development in Brazil. <https://cutt.ly/kh32vvc>
- Baldini, C., Marasas, M. E., & Drozd, A. A. (2019). Entre la expansión urbana y la producción de alimentos: El conflicto rural/urbano en relación al patrón espacial de usos del suelo en el partido de La Plata, Buenos Aires. *Revista de la Facultad de Agronomía*, 118(2), 031-031. <https://doi.org/10.24215/16699513e031>

- Basurco Ore, L. E. (2022). Gestión de proceso de compras y prestación del servicio alimentario del Programa Qaliwarma, Comité de compras 4, Lima, 2019. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84736?locale-attribute=es>
- Barendsz, A. W. (1998). Food safety and total quality management. Food control, 9(2-3), 163-170. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0956713597000741>
- Cadena, J., Cruz, V., Leon, J., Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Revistas Espacios*. 40 (37), Pág. 23. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84736>
- Cano, C. A. G., Castillo, V. S., Losada, Y. B., & Monje, M. A. B. (2022). Análisis de los riesgos asociados a la prestación de servicios en sala de enfermedades respiratorias durante la pandemia COVID-19 en el Hospital María Inmaculada. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2, 123-123. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022123>
- Calvanapon A. (2017) Impacto en la atención integral del Programa Social Qali Warma en los beneficiarios de la provincia de Lambayeque departamento de Lambayeque 2017. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8085>
- Carnevale, Antonella. (2020). Plan de mejora en la gestión de los procesos de compras de equipamiento: modernización de equipamiento (PME) - CONICET. (Trabajo Final de Posgrado. Universidad de Buenos Aires.) [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-2004\\_CarnevaleA](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-2004_CarnevaleA)
- Casaburi, M., Flamini, N., Lettieri, J., Therisod, M., & Stambullian, M. (2019). Revisión bibliográfica sobre la migración de metales y otros elementos desde utensilios de cocina hacia los alimentos. *Revista Nutrición Investiga*, 4(1), 1-58. [http://escuelanutricion.fmed.uba.ar/revistani/pdf/19a/rb/832\\_c.pdf](http://escuelanutricion.fmed.uba.ar/revistani/pdf/19a/rb/832_c.pdf)

- Castellano, E., Escola, M., Fernández, Y., & Oquendo, F. (2023). Análisis del Derecho a la prestación del servicio de salud como Derecho Humano en Venezuela. *Boletín de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas*, 1-1. <http://ojs.urbe.edu/index.php/boletin/article/view/4178>
- Champi Hilahuala, W. (2023). Uso de lenguas originarias y prestación de servicio alimentario del Programa Qali Warma en la Provincia Calca, 2022. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109918/Champi\\_HW-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109918/Champi_HW-SD.pdf?sequence=1)
- Chipa, J. (2022). Satisfacción de padres de usuarios beneficiarios y servicio alimentario del programa Qali Warma durante Pandemia COVID 19 IE de Abancay 2022. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95718>
- Contreras, F., Olaya Guerrero, J. C., & Matos Uribe, F. F. (2017). Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información. Biblioteca Nacional del Perú N° 2017-02393. <https://n9.cl/ewo9>
- Cordero Flores, K. N. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Prestación de Servicios de Salud. Centro de Salud San Juan Bautista - 2018. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28733>
- Delaney, T., Wolfenden, L. y Wyse, R. (2023). Los sistemas de entrega de alimentos en línea y su potencial para mejorar la nutrición de la salud pública: una respuesta a 'Una revisión narrativa de la entrega de alimentos en línea en Australia'. *Nutrición de salud pública*, 26 (1), 273-274. doi:10.1017/S1368980021000926
- Dey, R., Linares, G., Munguía, R., & Chávez, E. (2019). Construcción y Validación de un Instrumento para Evaluar el Consumo de Alimentos con Rojo Allura. *Información tecnológica*, 30(3), 219-226. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300219>

- Essuman, A., & Bosumtwi-Sam, C. (2013). School feeding and educational access in rural Ghana: Is poor targeting and delivery limiting impact? *International Journal of Educational Development*, 33(3), 253-262. ISSN 0738-0593. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2012.09.011>.
- FAO (2021) FAO. Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe. <https://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/1397214/>
- Fagundes, K. P., Martini, C. S., Brasil, C. C. B., & Silveira, J. T. (2016). Conformities in the receipt and storage of food in public schools in Itaqui-RS. *Revista Higiene Alimentar*, 30(258/259), 42-47. <https://www.cabdirect.org/globalhealth/abstract/20163351364>
- Ferney Moreno (2013) los servicios públicos y su permanencia como institución jurídica en Colombia <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/837bf56f-30fe-470e-ace2-650838fa750c/content>
- Flores, F(2017) Influencia De La Gestión Administrativa Eficaz En La Prestación Del Servicio Alimentario Del Programa Nacional De Alimentación Escolar – Qali Warma En Lima Metropolitana Y Callao [https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/1675/UNFV\\_FLORES\\_PALOMINO\\_FLORESMILO\\_MAESTRIA\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/1675/UNFV_FLORES_PALOMINO_FLORESMILO_MAESTRIA_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Florez Vásquez, S.P. y Núñez Lira, L.A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de investigación científica y tecnológica Alpha Centauri*, 2(3). <https://acortar.link/YUASBm>
- Giraldo Gómez, L. F. (2022). La naturaleza extracontractual de la responsabilidad civil por los daños causados en la prestación del servicio público de salud en Colombia. *Estudios Socio-Jurídicos*, 24(1), 267-298. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-05792022000100267&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-05792022000100267&script=sci_arttext)

- González, A., Rodríguez, L., Martínez, D. y Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15(28). <https://acortar.link/L5REtJ>
- González-Alejo, A. L., Ajuria, B., Manzano-Fischer, P., Flores, J. S., & Monachon, D. S. (2020). Las redes alimentarias alternativas y la reconfiguración de los ambientes alimentarios en tiempo de Covid-19 en México. *Finisterra*, 55(115), 197-203. <https://doi.org/10.18055/Finis20280>
- Guerrero, C. (2001). Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud. México: McGraw Hill. [https://www.academia.edu/28233655/Administraci%C3%B3n\\_de\\_Alimentos](https://www.academia.edu/28233655/Administraci%C3%B3n_de_Alimentos)
- Harper, C., Wood, L., & Mitchell, C. (2008). The provision of school food in 18 countries. School Food Trust. [https://www.researchgate.net/publication/265032327\\_The\\_provision\\_of\\_school\\_food\\_in\\_18\\_countries](https://www.researchgate.net/publication/265032327_The_provision_of_school_food_in_18_countries)
- Hecht, A., Neff, R., Kelley, T., & Porter, K. P. (2021). Universal free school meals through the Community Eligibility Provision: Maryland food service provider perspectives. *Journal of Agriculture, Food Systems, and Community Development*, 10(2), 529-550. <https://foodsystemsjournal.org/index.php/fsj/article/view/963>
- UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN – PNAEQW) Lima provincias: En Végueta, Qali Warma verifica prestación del servicio alimentario durante buen inicio del año escolar. <https://www.gob.pe/institucion/qaliwarma/noticias/728199-lima-provincias-en-vegueta-qali-warma-verifica-prestacion-del-servicio-alimentario-durante-buen-inicio-del-ano-escolar>
- Head Start- ECLKC. Evaluación de la comunidad. Servicios y enfoque coordinados <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/browse/tag/community-assessment>
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista M. (2014). Metodología de la Investigación. (6° ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Huff, A. S., & Reger, R. K. (1987). A Review of Strategic Process Research. *Journal of Management*, 13(2), 211–236.  
<https://doi.org/10.1177/014920638701300203>
- Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE, 2022) analiza experiencias de países de América Latina y el Caribe para mejorar alimentación escolar.  
<https://hoy.com.do/inabie-analiza-experiencias-de-latam-para-mejorar-alimentacion-escolar/>
- Fondo Español de Garantía Agraria [FEGA] Ayuda Alimentaria.  
<https://www.fega.gob.es/es/ayuda-alimentaria>.
- Jiménez, D (2016) Enfoque de Procesos – Principios básicos #1. Pymes y Calidad 2.0.Eficacia, Eficiencia y Agilidad.  
<https://www.pymesycalidad20.com/enfoque-de-procesos.html>
- Jung, S. Y., & Lee, H. S. (2001). The Study on Solid Waste Management in School Foodservices in the Kyungbuk Area. *Korean Journal of Community Nutrition*, 6(5), 837-848. <https://www.koreamed.org/SearchBasic.php?RID=2300670>
- Lado, B. H., & Yousef, A. E. (2002). Alternative food-preservation technologies: efficacy and mechanisms. *Microbes and infection*, 4(4), 433-440. Lado, B. H., & Yousef, A. E. (2002). Alternative food-preservation technologies: efficacy and mechanisms. *Microbes and infection*, 4(4), 433-440.
- López, B. (2006). Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios. Editorial Universidad de Antioquia.  
<http://www2.udea.edu.co/webmaster/editorial/fichas-libros/administracion-servicios-de-alimentacion-y-nutricion.pdf>
- Martínez-Valdés. (2021). Gestión por procesos en la seguridad alimentaria del Estado de Tabasco. *Estudios Sociales: Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 31(57).  
<https://doi.org/10.24836/es.v31i57.1079>
- Edwards, MR y Peccei, R. (2010). Apoyo organizacional percibido, identificación organizacional y resultados de los empleados: prueba de un modelo multifoco simultáneo. *Psicólogo europeo*, 15(3), 229-237.  
<https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000007>

- Mallar, M. (2010). La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1) Recuperado en 30 de julio de 2023, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es).
- Mejía, C. E. C., & Ojeda, V. Á. (2023). La inocuidad, en el proceso de recepción de mercancías en restaurantes. Caso Bahía de Caráquez. *ULEAM Bahía Magazine (UBM) e-ISSN 2600-6006*, 4(6), 244-261. <https://orcid.org/0000-0002-9673-9744>
- Mora, N (2018) Evaluación de resultados del programa de primera infancia en el colegio la Belleza – Los libertadores IED y Jardines Anexos <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/c3fdca96-3b22-47ca-b29d-b68a6c0da581/content>
- Ministerio de Transporte de la República de Colombia. (2020). Decreto 482 del 26 de marzo de 2020. *Por el cual se dictan medidas sobre la prestación del servicio público de transporte y su infraestructura, dentro del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica* [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=110958](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=110958)
- Ministerio de Salud de Colombia. (2022). Estrategia de promoción de alimentación saludable. *Orientación para las acciones de promoción de alimentación saludable*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SSNAB/estrategia-promocion-alimentacion-saludable.pdf>
- Miranda, FJ, Rubio, S., Chamorro, A. y Janita, MS (2012). El uso de Internet como herramienta de marketing. Navarro, A. L. (2002). Nuevas formas de distribución de alimentos. *Mediterráneo económico*, (2), 103-123. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=617868>
- Mondragón Duarte, S. L., Flórez Guzmán, M. H., & Plazas Estepa, R. A. (2020). Los contratos de prestación de servicios estatales en el marco del Covid-19 en Colombia. *Revista republicana*, (28), 205-215. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v28.a83>

- Neis, D. F., Pereira, M. F., & Maccari, E. A. (2017). Strategic Planning Process and Organizational Structure: Impacts, Confluence and Similarities. *Brazilian Business Review*, 14(5), 479–492. <https://doi.org/10.15728/bbr.2017.14.5.2>
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A conceptual Model of Service Quality its implications for future research. *J Mark.* 1985; 49(1):41-50. <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Perea Olivar, S. (2022). Seguridad alimentaria y prestación del servicio del Programa nacional de alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87766>
- Pérez Durán, G. J., & Pérez Sánchez, A. (Año). BASES TEÓRICAS Y BENEFICIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS. Área de investigación: Teoría de la administración y Teoría de la organización. Universidad Autónoma de Guadalajara, México <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/14.03.pdf>
- Psomas, E. L., & Fotopoulos, C. V. (2010). Total quality management practices and results in food companies. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 59(7), 668-687. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17410401011075657/full/html>
- Pillco Ramirez, M. I. (2021). Prestaciones de servicio y atención integral en niños del Programa Nacional Cuna Mas en tiempos de pandemia Abancay, 2020. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64084>
- Ponce Taipicuri, EN. (2022). Derecho alimentario y prestación de servicio de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente en la Provincia Acomayo Cusco, 2021. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110019?show=full>
- Phuong Vu, T., Grant, D. B., & Menachof, D. A. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54–64. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>

- Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. (2023). Norma Técnica N° 002-2023-MIDIS/PNAEQW, Versión N° 01. <https://www.gob.pe/institucion/qaliwarm/normas-legales/3990530-187-2023-midis-paneqw-de>
- Quispe, I. (2020). La prestación de servicios básicos en la calidad de vida de los usuarios del Programa Juntos del distrito de Cocas - Huancavelica - 2016 [Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6470>
- Retolaza, I. (2018). Teoría de Cambio, Una brújula para orientarte en el camino. Obtenido de [Http://Ateneucoopbl. Cat/Wpcontent/Uploads/2018/04/Teor% C3% ADa-de-Cambio-Una-Brujula-2.0. Pdf., 14](Http://Ateneucoopbl. Cat/Wpcontent/Uploads/2018/04/Teor%C3%ADa-de-Cambio-Una-Brujula-2.0. Pdf., 14).
- Radeboye, C., Lateef, S. A., THammed, B., & AAkintunde, E. (2023). Improving Solid Waste Management Practices in Primary Schools in Ibadan, Nigeria. *The Journal of Solid Waste Technology and Management*, 49(2), 102-114. <https://www.ingentaconnect.com/contentone/jswt/jswt/2023/00000049/00000002/art00003>
- Reyes. (2021). Vigencia de algo en las humanidades. Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>
- Roa, D. (2020). Responsabilidad disciplinaria de los supervisores de contratos estatales en época de COVID-19: Especial referencia a los contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión <https://davidroasalguero.com/responsabilidad-disciplinaria-de-los-supervisores-de-contratos-estatales-en-epoca-de-covid-19/>
- Saldivar Quispe, N. E. (2023). Monitoreo de prestación del servicio alimentario y satisfacción de beneficiarios del Programa Qali Warma, Institución Educativa 54038, Abancay, 2022. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107151>
- Secretaría General Pública. (2018, 27 de diciembre). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. Norma Técnica N° 001-2018-*

SGPPCM. Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. Diario El Peruano. <https://acortar.link/Dzdong>

Tamayo, A, Cedeño, R y Arencibia, M. (2019). La gestión del proceso de formación de directivos desde la Universidad de Granma. Folletos Gerenciales, 23(2), 69-81. <https://bit.ly/3Bzb68H>

Tshishonga, N. (2022). Towards Building Direct Democratic Governance Through the Ward Committee System in South African Local Government. Direct Democracy Practices at the Local Level (pp. 222-241) IGI Global. <http://doi.org/10.4018/978-1-7998-7304-4.ch012>

Vallejos, L. (2022). Modelo de Gestión de servicio Alimentario para Potenciar la Nutrición Escolar. PNAEQW – Sullana, 2022. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80463>

Velasco, O., Leonardo, F., & Guio, F. (2019). El Programa De Alimentacion Escolar Mas Alla De Educar Y Nutrir. Educere, 779–810. <https://www.redalyc.org/journal/356/35660459009/>

Velasco Ulloa, O., Romero, F. L., & Guío, F. (2019). El Programa de Alimentación Escolar mas alla de educar y nutrir. Caso Sogamoso, Boyaca. Colombia. Educere, 23(76), 779-810. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/356/35660459009/35660459009.pdf>

Velásquez, E (2015) Epistemología de la gestión procesos de negocios <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2015/no2/10.pdf>

RDED000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE(2023)  
<https://www.gob.pe/institucion/qaliwarma/normas-legales/3990530-187-2023-midis-paneqw-de>

Rosales, P (2020) “Impacto del Programa de Alimentación Escolar (PAE) del Ecuador en la matrícula y deserción escolar” Tesis de título para el grado de magister. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales es un organismo internacional de educación autónomo para América Latina y el Caribe. <http://hdl.handle.net/10469/17330>

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Editorial Universidad Ricardo Palma (1ra.ed.). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>
- Ubillus, Z. (2021). Gestión de seguros y prestaciones económicas y el sistema de calidad en los servicios de subsidios de los usuarios en Essalud, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Universidad Nacional del Callao. <https://bit.ly/3Jp9Zdo>
- Ziekow J. (2021) Administrative Procedures and Processes [Procedimientos y procesos administrativos]. Public Administration in Germany. Governance and Public Management. Palgrave Macmillan, Cham, 163- 183 [https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8_11) pp 163-183

## **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

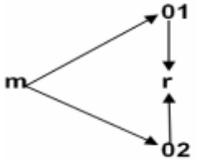
### TITULO: Gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis						
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre los procesos estratégicos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre los procesos de apoyo o soporte y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>OE1. Demostrar la relación que existe entre los procesos estratégicos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.</p> <p>OE2. Demostrar la relación que existe entre los</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación entre la gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>HE1.Existe relación entre los procesos estratégicos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.</p> <p>HE2. Existe relación entre los procesos de apoyo o soporte y</p>	<b>VARIABLE 1</b>	<b>GESTION DE PROCESOS.</b>				
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>	<b>NIVELES Y RANGOS</b>	
			1.Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión y Visión</li> <li>- Procesos estratégicos</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Metas Trazadas</li> <li>- Políticas Institucionales</li> <li>- Estrategias de organización</li> <li>- Debilidades sistematizadas</li> </ul>	1-8	Ordinal  Escala de Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nivel Bajo (1) Nivel medio (2) Nivel Alto (3)	
2.Procesos de apoyo o soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Soporte informático</li> <li>- Herramientas informáticas</li> <li>- Acciones motivacionales</li> <li>- Gestión por resultados</li> <li>- Resultados esperados</li> </ul>	9-14						

<p>PE3. ¿Cuál es la relación entre el control de calidad y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023?</p>	<p>procesos de apoyo o soporte y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.</p> <p>OE3. Demostrar la relación que existe entre el control de calidad y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.</p>	<p>la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.</p> <p>HE3. Existe relación entre el control de calidad y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.</p>	<p>3. Control de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control antes del servicio</li> <li>- Asistencia técnica previa al servicio</li> <li>- Control durante el servicio</li> <li>- Asistencia técnica durante el servicio</li> <li>- Control después de servicio</li> <li>- Mejora de la prestación de servicio alimentario</li> </ul>	<p>15-20</p>		
--	---	--	------------------------------	--	--------------	--	--

			VARIABLE 2	PRESTACION DE SERVICIO			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES Y RANGOS
			1. Recepción de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia técnica previa</li> <li>- Ambiente de almacén de alimentos</li> <li>- Buenas prácticas de manipulación</li> <li>- Integridad de los alimentos</li> <li>- Vigilancia Social</li> <li>- Equipo de protección personal</li> <li>- Conformidad</li> </ul>	1-7	Ordinal  Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Nivel Bajo (1) Nivel medio (2) Nivel Alto (3)
		2. Almacenamiento de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacén de alimentos</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Limpieza y desinfección</li> <li>- Apilamiento</li> <li>- Seguridad</li> </ul>	8-12			
		3. Distribución de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma</li> <li>- Actores sociales</li> <li>- Orden</li> </ul>	13-15			

			4. Manejo de residuos solidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segregación de residuos solidos</li> <li>- Asistencia técnica para el manejo de residuos sólidos</li> <li>- Instructivo de manejo de residuos solidos</li> <li>- Uso correcto de bolsa color verde</li> <li>- Prueba de conocimientos.</li> </ul>	16-20		
Tipo, nivel y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadísticas a Utilizar Utilizaré el software SPSS				
<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p><b>Correlacional:</b></p> <p>Cancela y otros (2019): Aclaran las relaciones que existen entre las variables que son más significativas.</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p><b>Relacional</b></p> <p>Párraga (2018): Busca el entendimiento entre dos variables.</p>	<p><b>Población:</b> 90 trabajadores de Qali Warma de la Unidad Territorial Lima Metropolitana.</p> <p>Tamayo (2012) La población es el conjunto que presenta totalidad para realizar un fenómeno de investigación.</p> <p><b>Muestra:</b> Arias (2018, p. 83) Es aquella parte de una población que presenta</p>	<p><b>Técnica: Encuesta</b></p> <p>Tamayo y Tamayo (2008:24), Nos da respuesta de la información, previo diseño.</p> <p>Instrumento: Tamayo (2018), Elementos que construye el investigador para recolectar información.</p> <p>Para la primera variable: Cuestionario a): Gestión de procesos</p> <p>Para la segunda variable: Cuestionario b): Prestación de servicio</p> <p>Ámbito de Aplicación: Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao Autor: Bethania Lydia Ruiz Chu.</p> <p>Forma de administración: - Se aplicará cuestionario de preguntas a 90 trabajadores de Qali Warma.</p>	<p><b>Estadística Descriptiva: Los datos serán recolectados</b></p> <p><b>Técnica de confiabilidad</b> (Kerlinger y Lee, 2002), Se refiere a la estabilidad de una medida en el cual se usa un instrumento de medición</p> <p>Se determinará la confiabilidad con los reportes de los trabajadores de Qali Warma.</p> <p><b>Prueba de Normalidad</b> Con los datos obtenidos en la recolección de datos se procederá a verificar si los datos de los reportes</p> <p><b>Estadística Inferencial:</b> Novales (2010), este test se emplea para contrastar normalidad cuando el tamaño de la muestra es menor a 50 observaciones</p> <p>Se aplicará prueba de correlación Rho de Pearson, para calcular el coeficiente de correlación existente en cada una de las hipótesis. También se calculará el coeficiente de variabilidad para determinar la relación entre las variables.</p> <p><b>Procesamiento de datos: Se dará de la siguiente manera:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ordenar la información</li> <li>2. Digitalización en una tabla Excel</li> </ol>				

<p><b>Nivel de investigación</b> Investigación de nivel correlacional</p> <p>(Hernández, et al., 2018) Asociación existente entre dos o más variables.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No Experimental Hernández, Fernández y Baptista, (2018, p. 149) Se utiliza sin modificar deliberadamente las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos</p> <p>Transeccional - Descriptivo</p> <p>Donde “m” es la</p>  <p>muestra, “r” el grado de correlación, “o1” es la variable Gestión de Procesos y “o2” es Prestación de servicio</p>	<p>características similares.</p> <p><b>Muestreo:</b> Arias (2019, p. 83) Se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra -No Probabilístico -Al ser una población de 90 trabajadores de Cali Warma, la muestra sería 90 trabajadores.</p>	<p>Tiempo: 10min</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Exportación y procesamiento en SPSS Y 21</li> <li>4. Interpretación de estadística descriptiva a través de tablas y gráficos</li> <li>5. Interpretación de la estadística inferencial, que está conformada por la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis.</li> </ol>
---	---	----------------------	---

## Tabla de operacionalización

**Tabla 11**

*Operacionalización de la variable gestión de procesos*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Gestión de procesos	Según Guerrero (2011), la gestión de procesos permite a las organizaciones identificar métricas para evaluar el desempeño de una variedad de actividades estrechamente interrelacionadas.	En su definición operacional, la gestión de proceso se evaluó mediante un cuestionario que mide tres dimensiones: Procesos estratégicos, procesos de apoyo o soporte, control de calidad, el cual consta de 20 ítems. Es una escala de medición ordinal.	- Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión y Visión</li> <li>- Procesos estratégicos</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Metas Trazadas</li> <li>- Políticas Institucionales</li> <li>- Estrategias de organización</li> <li>- Debilidades sistematizadas</li> </ul>	1 - 8	Escala: Ordinal  Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			- Procesos de apoyo o soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Soporte informático</li> <li>- Herramientas informáticas</li> <li>- Acciones motivacionales</li> <li>- Gestión por resultados</li> <li>- Resultados esperados</li> </ul>	9 -14	
			- Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control antes del servicio</li> <li>- Asistencia técnica previa al servicio</li> <li>- Control durante el servicio</li> <li>- Asistencia técnica durante el servicio</li> <li>- Control después de servicio</li> <li>- Mejora de la prestación de servicio</li> </ul>	15 - 20	

**Tabla 12**

Operacionalización de la variable *prestación de servicio*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Prestación de servicio	Consiste en tomar decisiones informadas, abordar necesidades identificadas, promover competencia cultural, equidad y reducción de inequidades. Las evaluaciones comunitarias movilizan recursos y asociaciones comunitarias (Roa, 2020).	Comprende las dimensiones de; Recepción de alimentos, almacenamiento de alimentos, distribución de alimentos y manejos de residuos sólido (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQ W-DE). La escala de medición será ordinal	- Recepción de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia técnica previa</li> <li>- Ambiente de almacén de alimentos</li> <li>- Buenas prácticas de manipulación</li> <li>- Integridad de los alimentos</li> <li>- Vigilancia Social</li> <li>- Equipo de protección personal</li> <li>- Conformidad</li> </ul>	1 - 7	Escala: Ordinal  Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			- Almacenamiento de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacén de alimentos</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Limpieza y desinfección</li> <li>- Apilamiento</li> <li>- Seguridad</li> </ul>	8 -12	
			- Distribución de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma</li> <li>- Actores sociales</li> <li>- Orden</li> </ul>	13 - 15	
			- Manejo de residuos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segregación de residuos sólidos</li> <li>- Asistencia técnica para el manejo de residuos sólidos</li> <li>- Instructivo de manejo de residuos sólidos</li> <li>- Uso correcto de bolsa color verde</li> <li>- Prueba de conocimientos.</li> </ul>	16 - 20	

## Instrumentos de recolección Universidad Cesar Vallejo

### Cuestionario de Acción tutorial

El cuestionario en cuestión servirá para recopilar información respecto a la Gestión de Proceso y Prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, por lo que se invita a que pueda realizar el breve cuestionario.

### Cuestionario de Gestión de procesos

ESCALA				
NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEM: GESTIÓN DE PROCESOS	1	2	3	4	5
	<b>Procesos estratégicos</b>					
1	Se cumplen los procesos estratégicos en el cual se refleja la misión y visión de la Institución					
2	Para mejorar procesos se convoca a todos los colaboradores para tomar las mejores decisiones					
3	Las actividades de procesos estratégicos tienen relación con los valores de Qali Warma					
4	Los procesos relacionados a los objetivos de institución se cumplen					
5	Las metas trazadas son alcanzables por los trabajadores					
6	Se cumplen las políticas institucionales					
7	Las estrategias de la organización incorporan mejoras de los colaboradores de mayor antigüedad					
8	En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial del programa					
	<b>Procesos de apoyo o soporte</b>					
9	La institución cumple con brindar capacitaciones en referencia a la prestación de servicio alimentario a los trabajadores					
10	Cuenta con soporte informático cuando lo requiere de manera oportuna					
11	Cuenta con herramientas informáticas que le permite agilizar los procesos en su labor					
12	La institución brinda alguna acción motivacional a los trabajadores					
13	Es importante para ud la aplicación de la Gestión por Procesos para que la Institución migre a una gestión funcional a la de resultados					
14	Se cuenta con el apoyo o soporte para alcanzar los resultados esperados					
	<b>Control de calidad</b>					
15	Controlan que los Comités de Alimentación Escolar cuenten con los requisitos mínimos antes de la prestación de servicio alimentario					

16	Los trabajadores de Qali Warma brindan asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar antes de la prestación de servicio alimentario					
17	Los trabajadores de Qali Warma, realizan controles durante el servicio alimentario					
18	Los trabajadores de Qali Warma, durante el servicio alimentario hacen seguimiento y brindan asistencia técnica constantemente					
19	Los trabajadores de Qali Warma, realizan controles y asistencia técnica después de servicio alimentario					
20	Se ve reflejado el control de calidad en la mejora de la prestación de servicio alimentario					

### Cuestionario de sistema Prestación de servicio

ESCALA				
NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEM: PRESTACION DE SERVICIO	1	2	3	4	5
	<b>Recepción de alimentos</b>					
1	El Comité de Alimentación Escolar recibe asistencia de Qali Warma antes de la recepción de los alimentos					
2	El ambiente donde se recepciona los alimentos cuenta con suficientes mesas, estantes, parihuelas u otros					
3	El Comité de Alimentación Escolar aplica las buenas prácticas de manipulación e higiene en la recepción de los alimentos					
4	El Comité de Alimentación Escolar verifica la integridad de los alimentos en la recepción de alimentos					
5	El comité de Alimentación Escolar, cuenta con un vigilante social					
6	El comité de Alimentación Escolar cuenta con la indumentaria completa en el momento de la recepción de los alimentos					
7	El Comité de Alimentación Escolar sabe que al firmar el acta de entrega y recepción da conformidad a la recepción de los alimentos					
	<b>Almacenamiento de alimentos</b>					
8	El ambiente en donde se almacena los alimentos es de uso exclusivo o compartido					
9	La infraestructura donde se almacena los alimentos se encuentra en buen estado					
10	El ambiente de almacenamiento de los alimentos se encuentra limpio y desinfectado					
11	Los alimentos se encuentran correctamente apilados sobre mesas u otro mobiliario					
12	El ambiente donde se almacena los alimentos brinda seguridad					
	<b>Distribución de alimentos</b>					
13	La distribución de alimentos se da de acuerdo al cronograma establecido por el Comité de Alimentación Escolar					

<b>14</b>	En el proceso de la distribución de alimentos, se cuenta con la presencia de actores sociales					
<b>15</b>	La distribución de alimentos se realiza de manera ordenada y sin inconvenientes					
	<b>Manejo de residuos solidos</b>					
<b>16</b>	Los padres de familia o apoderados reciben los alimentos y bolsa color verde					
<b>17</b>	Se brinda asistencia técnica a las familias sobre manejo de residuos sólidos					
<b>18</b>	Los padres de familia o apoderados recibieron el instructivo del manejo de residuos sólidos					
<b>19</b>	Los padres de familia o apoderados tienen conocimiento del uso correcto de la bolsa color verde					
<b>20</b>	Los padres de familia son evaluados sobre temas de manejo de residuos sólidos					

# Consentimiento informado

Sección 1 de 3

## Cuestionario de trabajo de investigación

Estimado(a) colega,

Por medio de la presente recibe un cordial saludo y a la vez solicito su apoyo en el llenado del siguiente cuestionario de mi investigación titulada: "**Gestión de Procesos y la Prestación de Servicio de los Trabajadores de Qali Warma, Lima 2023**", la cual es desarrollada por la escuela de Posgrado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Ate. Asimismo se tiene la aprobación de la Entidad de la Institución del PNAEQW de la UT Lima Metropolitana y Callao.

El impacto del problema de investigación ayudará a que con los resultados obtenidos pueda servir como referencia para proponer mejoras referentes a las variables de estudio.

### Procedimiento:

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación contactar al correo: [bethaniaruizchu@gmail.com](mailto:bethaniaruizchu@gmail.com)

### Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

# Resultado de reporte de similitud de Turnitin

feedback studio | Bethanie Lydia Ruiz Chu | Gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de procesos y la prestación de servicio de los trabajadores de Qali Warma, Lima 2023.**

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

**AUTORA:**  
Ruiz Chu, Bethanie Lydia ([orcid.org/0009-9003-1223-7282](https://orcid.org/0009-9003-1223-7282))

**ASESORES:**  
Mira, Alza Salazar, María Soledad ([orcid.org/0000-0001-7639-1896](https://orcid.org/0000-0001-7639-1896))  
Dr. Wong Silva, Jean Piante ([orcid.org/0000-0002-7247-178X](https://orcid.org/0000-0002-7247-178X))  
Dra. Romero Yala, Sonia Lidia ([orcid.org/0000-0002-9403-410X](https://orcid.org/0000-0002-9403-410X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión de políticas públicas

**LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**  
**2023**

**Resumen de coincidencias**  
**18 %**

Se están viendo fuentes estándar  
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

Número	Fuente de coincidencias	Porcentaje
1	repositorio.univ.edu.pe Fuente de tesis	8 %
2	Entregada a Universide... Trabajo del estudiante	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de tesis	1 %
4	tesis.unam.edu.pe Fuente de tesis	1 %
5	dispace.unach.edu.ec Fuente de tesis	<1 %
6	ojs.uo.uva.es Fuente de tesis	<1 %
7	archive.org Fuente de tesis	<1 %
8	dokumen.pub Fuente de tesis	<1 %
9	www.coursehero.com Fuente de tesis	<1 %
10	Andreas B. Morales Núñez Fuente de tesis	<1 %

Página 1 de 43 | Número de palabras: 13614 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado | 19°C Nublado | 10:18 p.m. 04/10/2023

## Certificados de validez



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario que mide la variable Gestión de Procesos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ROGER WILGER CASTRO NICOLAS
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctorado ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA - PNAEQW
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la variable Gestión de Procesos
Autor (a):	Bethania Lydia Ruiz Chu
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima
Significación:	Está compuesta por dimensiones de la variable Gestión de Procesos. El objetivo es conocer la relación con la prestación del servicio de los trabajadores de Qali Warma.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Procesos	1. Procesos estratégicos	1. Son procesos que definen estrategias y objetivos (Camisón et al., 2007) y se llevan a cabo con fines de planificar, organizar y controlar (Moreira, 2009). Estos guían el curso de los otros procesos alineando las acciones hacia la misión y visión (Mallar, 2010).
	2. Procesos de apoyo o soporte	2. También llamados soportes y brindan los insumos y la ayuda necesaria que hacen posible que los procesos operativos se ejecuten (Camisón, Cruz y González, 2007). 5000 caracteres, 10,000 caracteres. Su función no es de misión crítica, pero su importancia radica en facilitar el cumplimiento de otros procesos y hacer atractiva su estructura a los usuarios internos. (Mallar, 2010).
	3. Control de calidad	3. En cuanto a la variable control de calidad, Hahn y Pinto (2018) Define el control de calidad como métodos y técnicas adecuadas para asegurar la satisfacción y el cumplimiento de la forma en que se realizan los contratos de suministro de bienes, servicios o controles.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide la variable de Gestión de Procesos elaborado por Bethania Lydia Ruiz Chu, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión de Procesos**

- Primera dimensión: **Procesos estratégicos**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar como se determina los procesos estratégicos, mejora de procesos, objetivos institucionales, metas trazadas, políticas institucionales, estrategias de la organización, mejoramiento de los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Misión y Visión	Se cumplen los procesos estratégicos en el cual se refleja la misión y visión de la Institución			X					X				X	
Procesos estratégicos	Para mejorar procesos se convoca a todos los colaboradores para tomar las mejores decisiones			X					X				X	
Procesos estratégicos	Las actividades de procesos estratégicos tienen relación con los valores de Qali Warma			X					X				X	
Objetivos	Los procesos relacionados a los objetivos de institución se cumplen			X					X				X	
Metas trazadas	Las metas trazadas son alcanzables por los trabajadores			X					X				X	
Políticas institucionales	Se cumplen las políticas institucionales			X					X				X	
Estrategias de la organización	Las estrategias de la organización incorporan mejoras de los colaboradores de mayor antigüedad			X					X				X	
Debilidades sistematizadas	En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial del programa			X					X				X	

**Segunda dimensión: Procesos de apoyo o soporte**

- Objetivos de la Dimensión: Explicar como se brinda las capacitaciones, soporte informático, herramientas informáticas, acción motivacional a trabajadores, aplicación de gestión de procesos, apoyo o soporte.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Capacitaciones	La institución cumple con brindar capacitaciones en referencia a la prestación del servicio alimentario a los trabajadores			X					X				X	
Soporte informático	Cuenta con soporte informático cuando lo requiere de manera oportuna			X					X				X	
Herramientas informáticas	Cuenta con herramientas informáticas que le permite agilizar los procesos en su labor			X					X				X	
Acciones motivacionales	La institución brinda alguna acción motivacional a los trabajadores			X					X				X	
Gestión por resultados	Es importante para ud la aplicación de la gestión por Procesos para que la Institución migre a una gestión funcional a la de resultados			X					X				X	
Resultados esperados	Se cuenta con el apoyo o soporte para alcanzar los resultados esperados			X					X				X	

- Tercera dimensión: **Control de calidad**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar como se determina los controles antes, durante y después, asistencia técnica, seguimiento.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Control antes del servicio	Controlan que los Comités de Alimentación Escolar cuenten con los requisitos mínimos antes de la prestación del servicio alimentario			X					X				X	
Asistencia técnica previa al servicio	Los trabajadores de Qali Warma brindan asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar antes de la prestación del servicio alimentario			X					X				X	
Control durante el servicio	Los trabajadores de Qali Warma, realizan controles durante el servicio alimentario			X					X				X	
Asistencia técnica durante el servicio	Los trabajadores de Qali Warma, durante el servicio alimentario hacen seguimiento y brindan asistencia técnica constantemente			X					X				X	
Control después del servicio	Los trabajadores de Qali Warma, realizan controles y asistencia técnica después del servicio alimentario			X					X				X	
Mejora de la prestación del servicio alimentario	Se ve reflejado el control de calidad en la mejora de la prestación del servicio alimentario			X					X				X	

  
 Firma del evaluador  
 DNI: 10126617

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario que mide la variable Prestación de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	ROGER WILGER CASTRO NICOLAS
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X ) Doctorado ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA - PNAEQW
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario que mide la variable Prestación de Servicio
<b>Autor (a):</b>	Bethania Lydia Ruiz Chu
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dimensiones de la variable Prestación de Servicio. El objetivo es conocer la relación con la Gestión de procesos de los trabajadores de Qali Warma.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Prestación de Servicio	1. Recepción de alimentos	1. Es la etapa en donde se reciben los alimentos que entrega el proveedor (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).
	2. Almacenamiento de alimentos	2. Es el ambiente donde se almacena los alimentos y que cumple con las condiciones mínimas establecidas para su adecuada conservación (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).
	3. Distribución de alimentos	3. Es donde el comité de Alimentación Escolar (CAE) distribuye los suministros a los padres o apoderados de los usuarios (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).
	4. Manejo de residuos sólidos	4. Se refiere al control, recolección de residuos aprovechables generados de la prestación del servicio alimentario (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide la variable de Prestación de Servicio elaborado por Bethania Lydia Ruiz Chu, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Prestación de Servicio**

- Primera dimensión: **Recepción de alimentos**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar como determinar la recepción, practicas de manipulación, integridad, vigilancia social, buenas practicas de manipulación, conformidad del acta de recepción.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Asistencia técnica previa	El Comité de Alimentación Escolar recibe asistencia de Qali Warma antes de la recepción de los alimentos			X					X				X	
Ambiente de almacén de alimentos	El ambiente donde se recepciona los alimentos cuenta con suficientes mesas, estantes, parihuelas u otros			X				X					X	
Buenas prácticas de manipulación	El Comité de Alimentación Escolar aplica las buenas prácticas de manipulación e higiene en la recepción de los alimentos			X				X					X	
Integridad de los alimentos	El Comité de Alimentación Escolar verifica la integridad de los alimentos en la recepción de alimentos			X				X					X	
Vigilancia Social	El comité de Alimentación Escolar, cuenta con un vigilante social			X				X					X	
Equipo de protección personal	El comité de Alimentación Escolar cuenta con la indumentaria completa en el momento de la recepción de los alimentos			X				X					X	
Conformidad	El Comité de Alimentación Escolar sabe que al firmar el acta de entrega y recepción da conformidad a la recepción de los alimentos			X				X					X	

**Segunda dimensión: Almacenamiento de alimentos**

- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Almacén de alimentos	El ambiente en donde se almacena los alimentos es de uso exclusivo o compartido				X				X				X	
Infraestructura	La infraestructura donde se almacena los alimentos se encuentra en buen estado				X				X				X	
Limpieza y desinfección	El ambiente de almacenamiento de los alimentos se encuentra limpio y desinfectado				X				X				X	
Apilamiento	Los alimentos se encuentran correctamente apilados sobre mesas u otro mobiliario				X				X				X	
Seguridad	El ambiente donde se almacena los alimentos brinda seguridad				X				X				X	
Tamaño de almacén	El espacio donde se almacenan los alimentos tiene el tamaño adecuado				X				X				X	

- Tercera dimensión: **Distribución de alimentos**
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Cronograma</b>	La distribución de alimentos se da de acuerdo al cronograma establecido por el Comité de Alimentación Escolar				X				X				X	
<b>Actores sociales</b>	En el proceso de la distribución de alimentos, se cuenta con la presencia de actores sociales			X				X				X		
<b>Orden</b>	La distribución de alimentos se realiza de manera ordenada y sin inconvenientes			X				X				X		

- Cuarta dimensión: **Manejo de residuos sólidos**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar cómo determinar el manejo de residuos sólidos, asistencia sobre residuos sólidos, uso correcto de bolsa color verde, conocimiento sobre residuos sólidos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Segregación de residuos sólidos</b>	Los padres de familia o apoderados reciben los alimentos y bolsa color verde			X				X				X		
<b>Asistencia técnica para el manejo de residuos sólidos</b>	Se brinda asistencia técnica a las familias sobre manejo de residuos sólidos			X				X				X		
<b>Instructivo de manejo de residuos sólidos</b>	Los padres de familia o apoderados recibieron el instructivo del manejo de residuos sólidos			X				X				X		
<b>Uso correcto de bolsa color verde</b>	Los padres de familia o apoderados tienen conocimiento del uso correcto de la bolsa color verde			X				X				X		
<b>Prueba de conocimientos</b>	Los padres de familia son evaluados sobre temas de manejo de residuos sólidos			X				X				X		



Firma del evaluador  
 DNI: 10126617

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario que mide la variable Gestión de Procesos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	TANNY MADHELINE AVALOS LORENZO
Grado profesional:	Maestría ( X )      Doctorado ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública
Institución donde labora:	PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA - PNAEQW
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la variable Gestión de Procesos
Autor (a):	Bethania Lydia Ruiz Chu
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima
Significación:	Está compuesta por dimensiones de la variable Gestión de Procesos. El objetivo es conocer la relación con la prestación del servicio de los trabajadores de Qali Warma.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Procesos	1. Procesos estratégicos	1. Son procesos que definen estrategias y objetivos (Camisón et al., 2007) y se llevan a cabo con fines de planificar, organizar y controlar (Moreira, 2009). Estos guían el curso de los otros procesos alineando las acciones hacia la misión y visión (Mallar, 2010).
	2. Procesos de apoyo o soporte	2. También llamados soportes y brindan los insumos y la ayuda necesaria que hacen posible que los procesos operativos se ejecuten (Camisón, Cruz y González, 2007). 5000 caracteres, 10,000 caracteres. Su función no es de misión crítica, pero su importancia radica en facilitar el cumplimiento de otros procesos y hacer atractiva su estructura a los usuarios internos. (Mallar, 2010).
	3. Control de calidad	3. En cuanto a la variable control de calidad, Hahn y Pinto (2018) Define el control de calidad como métodos y técnicas adecuadas para asegurar la satisfacción y el cumplimiento de la forma en que se realizan los contratos de suministro de bienes, servicios o controles.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide la variable de Gestión de Procesos elaborado por Bethania Lydia Ruiz Chu, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión de Procesos**

- Primera dimensión: **Procesos estratégicos**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar como se determina los procesos estratégicos, mejora de procesos, objetivos institucionales, metas trazadas, políticas institucionales, estrategias de la organización, mejoramiento de los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Misión y Visión	Se cumplen los procesos estratégicos en el cual se refleja la misión y visión de la Institución			X					X				X	
Procesos estratégicos	Para mejorar procesos se convoca a todos los colaboradores para tomar las mejores decisiones			X					X				X	
Procesos estratégicos	Las actividades de procesos estratégicos tienen relación con los valores de Qali Warma			X					X				X	
Objetivos	Los procesos relacionados a los objetivos de institución se cumplen			X					X				X	
Metas trazadas	Las metas trazadas son alcanzables por los trabajadores			X					X				X	
Políticas institucionales	Se cumplen las políticas institucionales			X					X				X	
Estrategias de la organización	Las estrategias de la organización incorporan mejoras de los colaboradores de mayor antigüedad			X					X				X	
Debilidades sistematizadas	En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial del programa			X					X				X	

**Segunda dimensión: Procesos de apoyo o soporte**

- Objetivos de la Dimensión: Explicar como se brinda las capacitaciones, soporte informático, herramientas informáticas, acción motivacional a trabajadores, aplicación de gestión de procesos, apoyo o soporte.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Capacitaciones	La institución cumple con brindar capacitaciones en referencia a la prestación del servicio alimentario a los trabajadores			X					X				X	
Soporte informático	Cuenta con soporte informático cuando lo requiere de manera oportuna			X					X				X	
Herramientas informáticas	Cuenta con herramientas informáticas que le permite agilizar los procesos en su labor			X					X				X	
Acciones motivacionales	La institución brinda alguna acción motivacional a los trabajadores			X					X				X	
Gestión por resultados	Es importante para ud la aplicación de la gestión por Procesos para que la Institución migre a una gestión funcional a la de resultados			X					X				X	
Resultados esperados	Se cuenta con el apoyo o soporte para alcanzar los resultados esperados			X					X				X	

- Tercera dimensión: **Control de calidad**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar como se determina los controles antes, durante y después, asistencia técnica, seguimiento.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Control antes del servicio	Controlan que los Comités de Alimentación Escolar cuenten con los requisitos mínimos antes de la prestación del servicio alimentario			X					X				X	
Asistencia técnica previa al servicio	Los trabajadores de Qali Warma brindan asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar antes de la prestación del servicio alimentario			X					X				X	
Control durante el servicio	Los trabajadores de Qali Warma, realizan controles durante el servicio alimentario			X					X				X	
Asistencia técnica durante el servicio	Los trabajadores de Qali Warma, durante el servicio alimentario hacen seguimiento y brindan asistencia técnica constantemente			X					X				X	
Control después del servicio	Los trabajadores de Qali Warma, realizan controles y asistencia técnica después del servicio alimentario			X					X				X	
Mejora de la prestación del servicio alimentario	Se ve reflejado el control de calidad en la mejora de la prestación del servicio alimentario			X					X				X	

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario que mide la variable Prestación de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	TANNY MADHELINE AVALOS LORENZO
Grado profesional:	Maestría ( X ) Doctorado ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA - PNAEQW
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la variable Prestación de Servicio
Autor (a):	Bethania Lydia Ruiz Chu
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima
Significación:	Está compuesta por dimensiones de la variable Prestación de Servicio. El objetivo es conocer la relación con la Gestión de procesos de los trabajadores de Qali Warma.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Prestación de Servicio	1. Recepción de alimentos	1. Es la etapa en donde se reciben los alimentos que entrega el proveedor (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).
	2. Almacenamiento de alimentos	2. Es el ambiente donde se almacena los alimentos y que cumple con las condiciones mínimas establecidas para su adecuada conservación (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).
	3. Distribución de alimentos	3. Es donde el comité de Alimentación Escolar (CAE) distribuye los suministros a los padres o apoderados de los usuarios (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).
	4. Manejo de residuos sólidos	4. Se refiere al control, recolección de residuos aprovechables generados de la prestación del servicio alimentario (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide la variable de Prestación de Servicio elaborado por Bethania Lydia Ruiz Chu, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Prestación de Servicio**

- Primera dimensión: **Recepción de alimentos**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar como determinar la recepción, practicas de manipulación, integridad, vigilancia social, buenas practicas de manipulación, conformidad del acta de recepción.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Asistencia técnica previa	El Comité de Alimentación Escolar recibe asistencia de Qali Warma antes de la recepción de los alimentos			X					X				X	
Ambiente de almacén de alimentos	El ambiente donde se recepciona los alimentos cuenta con suficientes mesas, estantes, parihuelas u otros			X				X					X	
Buenas prácticas de manipulación	El Comité de Alimentación Escolar aplica las buenas prácticas de manipulación e higiene en la recepción de los alimentos			X				X					X	
Integridad de los alimentos	El Comité de Alimentación Escolar verifica la integridad de los alimentos en la recepción de alimentos			X				X					X	
Vigilancia Social	El comité de Alimentación Escolar, cuenta con un vigilante social			X				X					X	
Equipo de protección personal	El comité de Alimentación Escolar cuenta con la indumentaria completa en el momento de la recepción de los alimentos			X				X					X	
Conformidad	El Comité de Alimentación Escolar sabe que al firmar el acta de entrega y recepción da conformidad a la recepción de los alimentos			X				X					X	

**Segunda dimensión: Almacenamiento de alimentos**

- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Almacén de alimentos	El ambiente en donde se almacena los alimentos es de uso exclusivo o compartido				X				X				X	
Infraestructura	La infraestructura donde se almacena los alimentos se encuentra en buen estado			X					X				X	
Limpieza y desinfección	El ambiente de almacenamiento de los alimentos se encuentra limpio y desinfectado			X					X				X	
Apilamiento	Los alimentos se encuentran correctamente apilados sobre mesas u otro mobiliario			X					X				X	
Seguridad	El ambiente donde se almacena los alimentos brinda seguridad			X					X				X	
Tamaño de almacén	El espacio donde se almacenan los alimentos tiene el tamaño adecuado			X					X				X	

- Tercera dimensión: **Distribución de alimentos**
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Cronograma</b>	La distribución de alimentos se da de acuerdo al cronograma establecido por el Comité de Alimentación Escolar				X				X				X	
<b>Actores sociales</b>	En el proceso de la distribución de alimentos, se cuenta con la presencia de actores sociales			X				X				X		
<b>Orden</b>	La distribución de alimentos se realiza de manera ordenada y sin inconvenientes			X				X				X		

- Cuarta dimensión: **Manejo de residuos sólidos**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar cómo determinar el manejo de residuos sólidos, asistencia sobre residuos sólidos, uso correcto de bolsa color verde, conocimiento sobre residuos sólidos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Segregación de residuos sólidos</b>	Los padres de familia o apoderados reciben los alimentos y bolsa color verde			X				X				X		
<b>Asistencia técnica para el manejo de residuos sólidos</b>	Se brinda asistencia técnica a las familias sobre manejo de residuos sólidos			X				X				X		
<b>Instructivo de manejo de residuos sólidos</b>	Los padres de familia o apoderados recibieron el instructivo del manejo de residuos sólidos			X				X				X		
<b>Uso correcto de bolsa color verde</b>	Los padres de familia o apoderados tienen conocimiento del uso correcto de la bolsa color verde			X				X				X		
<b>Prueba de conocimientos</b>	Los padres de familia son evaluados sobre temas de manejo de residuos sólidos			X				X				X		

  
 Firma del evaluador  
 DNI 40813083

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario que mide la variable Gestión de Procesos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	LORENA ERIKA BASURCO ORE
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctorado ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA - PNAEQW
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario que mide la variable Gestión de Procesos
<b>Autor (a):</b>	Bethania Lydia Ruiz Chu
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dimensiones de la variable Gestión de Procesos. El objetivo es conocer la relación con la prestación del servicio de los trabajadores de Qali Warma.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Procesos	1. Procesos estratégicos	1. Son procesos que definen estrategias y objetivos (Camisón et al., 2007) y se llevan a cabo con fines de planificar, organizar y controlar (Moreira, 2009). Estos guían el curso de los otros procesos alineando las acciones hacia la misión y visión (Mallar, 2010).
	2. Procesos de apoyo o soporte	2. También llamados soportes y brindan los insumos y la ayuda necesaria que hacen posible que los procesos operativos se ejecuten (Camisón, Cruz y González, 2007). 5000 caracteres, 10,000 caracteres. Su función no es de misión crítica, pero su importancia radica en facilitar el cumplimiento de otros procesos y hacer atractiva su estructura a los usuarios internos. (Mallar, 2010).
	3. Control de calidad	3. En cuanto a la variable control de calidad, Hahn y Pinto (2018) Define el control de calidad como métodos y técnicas adecuadas para asegurar la satisfacción y el cumplimiento de la forma en que se realizan los contratos de suministro de bienes, servicios o controles.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide la variable de Gestión de Procesos elaborado por Bethania Lydia Ruiz Chu, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Gestión de Procesos**

- Primera dimensión: **Procesos estratégicos**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar como se determina los procesos estratégicos, mejora de procesos, objetivos institucionales, metas trazadas, políticas institucionales, estrategias de la organización, mejoramiento de los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Misión y Visión	Se cumplen los procesos estratégicos en el cual se refleja la misión y visión de la Institución			X					X				X	
Procesos estratégicos	Para mejorar procesos se convoca a todos los colaboradores para tomar las mejores decisiones			X					X				X	
Procesos estratégicos	Las actividades de procesos estratégicos tienen relación con los valores de Qali Warma			X					X				X	
Objetivos	Los procesos relacionados a los objetivos de institución se cumplen			X					X				X	
Metas trazadas	Las metas trazadas son alcanzables por los trabajadores			X					X				X	
Políticas institucionales	Se cumplen las políticas institucionales			X					X				X	
Estrategias de la organización	Las estrategias de la organización incorporan mejoras de los colaboradores de mayor antigüedad			X					X				X	
Debilidades sistematizadas	En el mejoramiento de procesos se toma en cuenta las debilidades sistematizadas en el historial del programa			X					X				X	

**Segunda dimensión: Procesos de apoyo o soporte**

- Objetivos de la Dimensión: Explicar como se brinda las capacitaciones, soporte informático, herramientas informáticas, acción motivacional a trabajadores, aplicación de gestión de procesos, apoyo o soporte.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Capacitaciones	La institución cumple con brindar capacitaciones en referencia a la prestación del servicio alimentario a los trabajadores			X					X				X	
Soporte informático	Cuenta con soporte informático cuando lo requiere de manera oportuna			X					X				X	
Herramientas informáticas	Cuenta con herramientas informáticas que le permite agilizar los procesos en su labor			X					X				X	
Acciones motivacionales	La institución brinda alguna acción motivacional a los trabajadores			X					X				X	
Gestión por resultados	Es importante para ud la aplicación de la gestión por Procesos para que la Institución migre a una gestión funcional a la de resultados			X					X				X	
Resultados esperados	Se cuenta con el apoyo o soporte para alcanzar los resultados esperados			X					X				X	

- Tercera dimensión: **Control de calidad**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar como se determina los controles antes, durante y después, asistencia técnica, seguimiento.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Control antes del servicio	Controlan que los Comités de Alimentación Escolar cuenten con los requisitos mínimos antes de la prestación del servicio alimentario			X					X				X	
Asistencia técnica previa al servicio	Los trabajadores de Qali Warma brindan asistencia técnica al Comité de Alimentación Escolar antes de la prestación del servicio alimentario			X					X				X	
Control durante el servicio	Los trabajadores de Qali Warma, realizan controles durante el servicio alimentario			X					X				X	
Asistencia técnica durante el servicio	Los trabajadores de Qali Warma, durante el servicio alimentario hacen seguimiento y brindan asistencia técnica constantemente			X					X				X	
Control después del servicio	Los trabajadores de Qali Warma, realizan controles y asistencia técnica después del servicio alimentario			X					X				X	
Mejora de la prestación del servicio alimentario	Se ve reflejado el control de calidad en la mejora de la prestación del servicio alimentario			X					X				X	

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario que mide la variable Prestación de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	LORENA ERIKA BASURCO ORE
Grado profesional:	Maestría ( X ) Doctorado ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR QALI WARMA - PNAEQW
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario que mide la variable Prestación de Servicio
Autor (a):	Bethania Lydia Ruiz Chu
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima
Significación:	Está compuesta por dimensiones de la variable Prestación de Servicio. El objetivo es conocer la relación con la Gestión de procesos de los trabajadores de Qali Warma.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Prestación de Servicio	1. Recepción de alimentos	1. Es la etapa en donde se reciben los alimentos que entrega el proveedor (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).
	2. Almacenamiento de alimentos	2. Es el ambiente donde se almacena los alimentos y que cumple con las condiciones mínimas establecidas para su adecuada conservación (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).
	3. Distribución de alimentos	3. Es donde el comité de Alimentación Escolar (CAE) distribuye los suministros a los padres o apoderados de los usuarios (RDE D000187-2023-MIDIS/PNAEQW-DE).
	4. Manejo de residuos sólidos	4. Se refiere al control, recolección de residuos aprovechables generados de la prestación del servicio alimentario

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide la variable de Prestación de Servicio elaborado por Bethania Lydia Ruiz Chu, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Prestación de Servicio

- Primera dimensión: Recepción de alimentos
- Objetivos de la Dimensión: Explicar como determinar la recepción, practicas de manipulación, integridad, vigilancia social, buenas practicas de manipulación, conformidad del acta de recepción.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Asistencia técnica previa	El Comité de Alimentación Escolar recibe asistencia de Qali Warma antes de la recepción de los alimentos			X					X				X	
Ambiente de almacén de alimentos	El ambiente donde se recepciona los alimentos cuenta con suficientes mesas, estantes, parihuelas u otros			X					X				X	
Buenas prácticas de manipulación	El Comité de Alimentación Escolar aplica las buenas prácticas de manipulación e higiene en la recepción de los alimentos			X					X				X	
Integridad de los alimentos	El Comité de Alimentación Escolar verifica la integridad de los alimentos en la recepción de alimentos			X					X				X	
Vigilancia Social	El comité de Alimentación Escolar, cuenta con un vigilante social			X					X				X	
Equipo de protección personal	El comité de Alimentación Escolar cuenta con la indumentaria completa en el momento de la recepción de los alimentos			X					X				X	
Conformidad	El Comité de Alimentación Escolar sabe que al firmar el acta de entrega y recepción da conformidad a la recepción de los alimentos			X					X				X	

Segunda dimensión: Almacenamiento de alimentos

- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Almacén de alimentos	El ambiente en donde se almacena los alimentos es de uso exclusivo o compartido				X				X				X	
Infraestructura	La infraestructura donde se almacena los alimentos se encuentra en buen estado				X				X				X	
Limpieza y desinfección	El ambiente de almacenamiento de los alimentos se encuentra limpio y desinfectado				X				X				X	
Apilamiento	Los alimentos se encuentran correctamente apilados sobre mesas u otro mobiliario				X				X				X	
Seguridad	El ambiente donde se almacena los alimentos brinda seguridad				X				X				X	
Tamaño de almacén	El espacio donde se almacenan los alimentos tiene el tamaño adecuado				X				X				X	

- Tercera dimensión: **Distribución de alimentos**
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Cronograma</b>	La distribución de alimentos se da de acuerdo al cronograma establecido por el Comité de Alimentación Escolar				X				X				X	
<b>Actores sociales</b>	En el proceso de la distribución de alimentos, se cuenta con la presencia de actores sociales			X				X				X		
<b>Orden</b>	La distribución de alimentos se realiza de manera ordenada y sin inconvenientes			X				X				X		

- Cuarta dimensión: **Manejo de residuos sólidos**
- Objetivos de la Dimensión: Explicar cómo determinar el manejo de residuos sólidos, asistencia sobre residuos sólidos, uso correcto de bolsa color verde, conocimiento sobre residuos sólidos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Segregación de residuos sólidos</b>	Los padres de familia o apoderados reciben los alimentos y bolsa color verde			X				X				X		
<b>Asistencia técnica para el manejo de residuos sólidos</b>	Se brinda asistencia técnica a las familias sobre manejo de residuos sólidos			X				X				X		
<b>Instructivo de manejo de residuos sólidos</b>	Los padres de familia o apoderados recibieron el instructivo del manejo de residuos sólidos			X				X				X		
<b>Uso correcto de bolsa color verde</b>	Los padres de familia o apoderados tienen conocimiento del uso correcto de la bolsa color verde			X				X				X		
<b>Prueba de conocimientos</b>	Los padres de familia son evaluados sobre temas de manejo de residuos sólidos			X				X				X		

  
 Firma del evaluador  
 DNI 30.56.1245

## Confiabilidad

Base de dato de la prueba piloto de las variables

N° ENCUESTA	V1. GESTION DE PROCESOS																				V2. PRESTACIÓN DE SERVICIO																					
	Procesos estratégicos								Procesos de apoyo o soporte						Control de calidad						Recepción de alimentos						Almacenamiento de alimentos				Distribución de alimentos			Manejo de residuos solidos								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40		
1	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	
2	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4		
3	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	5	5
4	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3		
5	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4		
6	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4		
7	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2		
8	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5
9	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2		
10	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5		
11	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	
12	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5		
13	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
14	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5		
15	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	2	3	3	5	2	3	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5		
16	5	3	1	5	1	1	3	2	4	5	1	1	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3		
17	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	2	3	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5		
18	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	3	1	2	5	5	3	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5		
19	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	3	1	3	5	3	3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5		
20	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	1	1	1	4	2	5	2	1	1	1	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2		

## Resultado de la confiabilidad de las variables

### Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach				N de elementos
	,960				40
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
P1	117,25	798,513	,684	,959	
P2	118,45	812,471	,660	,959	
P3	119,50	815,842	,582	,959	
P4	117,90	798,411	,547	,960	
P5	118,85	789,503	,690	,959	
P6	118,95	811,734	,505	,960	
P7	118,60	800,042	,631	,959	
P8	117,25	798,724	,708	,959	
P9	117,25	808,197	,683	,959	
P10	116,60	832,884	,314	,960	
P11	118,70	819,274	,333	,961	
P12	119,20	807,537	,642	,959	
P13	118,00	806,000	,599	,959	
P14	117,45	784,155	,755	,958	
P15	119,10	829,253	,313	,961	
P16	117,50	817,105	,411	,960	
P17	117,75	812,513	,450	,960	
P18	117,65	803,608	,510	,960	
P19	118,70	814,642	,421	,960	
P20	118,50	789,211	,829	,958	
P21	117,95	806,261	,566	,959	
P22	118,00	796,105	,698	,959	
P23	118,40	814,989	,494	,960	
P24	118,85	832,239	,214	,961	
P25	117,80	803,221	,716	,959	
P26	118,00	804,947	,591	,959	
P27	118,95	796,997	,679	,959	
P28	119,05	795,418	,628	,959	
P29	119,05	810,787	,531	,960	
P30	118,80	815,326	,656	,959	
P31	118,60	803,095	,765	,959	
P32	118,25	811,671	,706	,959	
P33	118,70	800,432	,805	,958	

P34	118,60	798,358	,808	,958
P35	118,30	808,011	,708	,959
P36	117,85	797,713	,662	,959
P37	117,30	802,853	,722	,959
P38	118,30	801,168	,792	,958
P39	117,55	789,734	,713	,959
P40	117,30	798,537	,698	,959

## Prueba de normalidad

*Resultados de la prueba de normalidad.*

Variables - Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	0.257	90	0.000	0.764	90	0.000
Prestación de servicio	0.319	90	0.000	0.765	90	0.000
Procesos estratégicos	0.301	90	0.000	0.744	90	0.000
Procesos de apoyo o soporte	0.329	90	0.000	0.733	90	0.000
Control de calidad	0.395	90	0.000	0.670	90	0.000
Recepción de alimentos	0.218	90	0.000	0.808	90	0.000
Almacenamiento de alimentos	0.352	90	0.000	0.713	90	0.000
Distribución de alimentos	0.282	90	0.000	0.779	90	0.000
Manejo de residuos solidos	0.243	90	0.000	0.797	90	0.000

# Autorización de la entidad

SOLICITO AUTORIZACIÓN DEL PNAEQW Externo Recibidos x

📄 🖨️ 📧

B

**BETHANIA LYDIA RUIZ CHU**

Buenas noches estimada Lic. Silvia. Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución

📧 mar, 11 jul, 22:59 (hace 8 días) ☆

S

**SILVIA DEL PILAR SALAS ALVARADO**

para mi, BETHANIA

vie, 14 jul, 16:25 (hace 5 días) ☆ ↶ ⋮

Estimada Bethania Ruiz

Conforme lo requerido se autoriza.

Atentamente,



**Silvia del Pilar Salas Alvarado**  
Jefa de la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao  
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

📞 (511) 201 9360 anexo 5751      📞 Cel: 941 521 630  
📧 silvia.salas@qwa.gob.pe  
📍 Av. Circunvalación Club El Golf Los Inkas 208, Piso 5  
(Javier Prado Este) – Santiago de Surco.  
www.gob.pe/qaliwarma

De: BETHANIA LYDIA RUIZ CHU <[bruiydz1490@ucvvirtual.edu.pe](mailto:bruiydz1490@ucvvirtual.edu.pe)>

Enviado: martes, 11 de julio de 2023 22:59

Para: SILVIA DEL PILAR SALAS ALVARADO <[silvia.salas@qwa.gob.pe](mailto:silvia.salas@qwa.gob.pe)>; BETHANIA LYDIA RUIZ CHU <[bethania.ruiz@qwa.gob.pe](mailto:bethania.ruiz@qwa.gob.pe)>

Asunto: SOLICITO AUTORIZACIÓN DEL PNAEQW

\*\*\*

[Mensaje recortado] [Ver todo el mensaje](#)

## Base de datos de las encuestas

N° ENCUESTA	V1. GESTION DE PROCESOS																				V2. PRESTACIÓN DE SERVICIO																				
	D1. Procesos estratégicos								D2. Procesos de apoyo o soporte								D3. Control de calidad				1. Recepción de alimentos							2. Almacenamiento de alimentos					3. Distribución de alimentos				4. Manejo de residuos solidos				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
E1	5	5	4	4	5	4	3	1	5	4	3	1	1	3	3	3	4	4	5	4	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	3	5	4	1		
E2	5	5	4	4	5	3	3	1	5	3	3	1	1	3	3	5	5	4	5	4	5	4	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	5	5	3	1	3	1	1	
E3	2	2	1	1	3	4	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	3	1	5	5	1	1	1	1	3	5	3	5	5	5	1	1	5	5	3	4	5	5	3		
E4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	5	3	2	5	4	2	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3	2	4	4	3	
E5	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	2	2	1	1	1	1	1	5	4	5	1	2	4	3	4	3	4	3	4		
E6	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	1	5	3	5	4	5	3	3	4	3	4	2	3	3	2	
E7	2	2	2	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	5	2	1	2	2	3	1	5	1	1	
E8	4	5	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	2	1	3	1	5	4	3	3	3	4	1	3	5	1	4	2	3	3	3	
E9	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	4	1	2	1	2	2	1	5	2	3		
E10	5	5	3	1	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	3	5	4	1	5	1	5	5	5	5	3	5	4	3	3	1	3	3	
E11	3	3	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	2	5	1	1	3	2	3	2	2	1	1	
E12	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	2	2	4	3	1	1	5	1	1	
E13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	1	2	5	5	4	4	4	4	3	4	1	1	1	
E14	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	2	4	5	5	4	3	4	4	1	2	3	1	1	
E15	4	3	3	2	3	5	2	4	3	5	2	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	1	2	1	1	
E16	3	3	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	4	2	2	3	5	3	1	5	1	1	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	1	
E17	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	3	3	5	2	5	5	5	4	2	3	5	4	3	4	3	3	
E18	2	1	2	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	2	4	5	3	4	5	4	2	1	5	2	3	5	3	2	4	5	2	1	2	5	4	3	3	3	2	
E19	4	4	3	4	4	5	3	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	1	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	1	5	3	4	1	
E20	4	3	4	4	4	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	4	3	2	2	1	1	4	2	3	4	5	3	2	5	2	4	5	4	5	4	
E21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	1	5	1	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	2	
E22	5	3	1	1	1	5	1	2	1	5	1	2	3	2	3	5	5	4	5	4	5	3	4	1	1	1	4	3	4	2	2	5	1	1	5	4	5	4	5	3	
E23	1	1	3	2	2	4	3	1	2	4	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	1	5	5	5	5	5	2	1	3	2	5	5	5	5	3	
E24	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	3	2	1	2	1	1	5	5	3	1	5	1	2	4	4	3	1	5	1	3	
E25	1	1	1	1	4	5	1	1	4	5	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	1	3	2	3	3	4	3	5	5	5	5	4	1	5	5	3
E26	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	3	4	5	2	3	4	4	1	1	1	1	3		
E27	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	5	3	5	5	5	3	3	4	4	3	2	5	4	2	
E28	5	4	3	2	3	5	1	2	3	5	1	2	5	1	4	5	5	1	1	4	5	1	5	3	4	1	4	2	2	3	4	1	5	5	5	2	1	1	1	1	
E29	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	1
E30	5	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	2	5	1	3	3	5	3	3	4	3	2	1	2	2	1	
E31	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	1	5
E32	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	4	4	5	5	5	5	5	1	1	2	1	2	
E33	5	5	4	4	5	4	3	1	5	4	3	1	1	3	3	3	4	4	5	4	5	3	1	5	1	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3	3	5	4	1	

E34	5	5	4	4	5	3	3	1	5	3	3	1	1	3	3	5	5	4	5	4	5	4	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	5	5	3	1	3	1	1	
E35	2	2	1	1	3	4	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	3	1	5	5	1	1	1	1	1	3	5	3	5	5	5	5	1	1	5	5	3	4	5	5	3
E36	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	5	3	2	5	4	2	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3	2	4	4	3	
E37	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	2	2	1	1	1	1	1	5	4	5	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4
E38	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	1	5	3	5	4	5	3	3	4	3	4	2	3	3	2	
E39	2	2	2	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	5	2	1	2	2	3	1	5	1	1	
E40	4	5	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	2	1	3	1	5	4	3	3	3	4	1	3	5	1	4	2	3	3	3	
E41	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3	4	1	2	1	2	2	1	5	2	3	
E42	5	5	3	1	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	3	5	4	1	5	1	5	5	5	5	3	5	4	3	3	1	3	3	
E43	3	3	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	2	5	1	1	3	2	3	2	2	1	1	
E44	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	2	2	4	3	1	1	5	1	1		
E45	1	4	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	1	2	5	5	4	4	4	4	3	4	1	1	1	
E46	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	2	4	5	5	4	3	4	4	1	2	3	1	1	
E47	4	3	3	2	3	5	2	4	3	5	2	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	2	3	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	1	2	1	1		
E48	3	3	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	4	2	2	3	5	3	1	5	1	1	5	4	5	4	5	3	3	3	5	3	4	4	1		
E49	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	3	3	5	2	5	5	5	4	2	3	5	4	3	4	3	3	
E50	2	1	2	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	2	4	5	3	4	5	4	2	1	5	2	3	5	3	2	4	5	2	1	2	5	4	3	3	3	2	
E51	4	4	3	4	4	5	3	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	1	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	1	5	3	4	1	
E52	4	3	4	4	4	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	4	3	2	2	1	1	4	2	3	4	5	3	2	5	2	4	5	4	5	4	
E53	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	1	5	1	1	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	2		
E54	5	3	1	1	1	5	1	2	1	5	1	2	3	2	3	5	5	4	5	4	5	3	4	1	1	1	4	3	4	2	2	5	1	1	5	4	5	4	5	3	
E55	1	1	3	2	2	4	3	1	2	4	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	1	5	5	5	5	5	2	1	3	2	5	5	5	5	3	
E56	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	3	2	1	2	1	1	5	5	3	1	5	1	2	4	4	3	1	5	1	3	
E57	1	1	1	1	4	5	1	1	4	5	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	1	3	2	3	3	4	3	5	5	5	4	1	5	5	3	
E58	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	1	3	4	5	2	3	4	4	1	1	1	1	3		
E59	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	5	3	5	5	3	4	4	3	2	5	4	2			
E60	5	4	3	2	3	5	1	2	3	5	1	2	5	1	4	5	5	1	1	4	5	1	5	3	4	1	4	2	2	3	4	1	5	5	5	2	1	1	1	1	
E61	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	2	3	2	1	
E62	5	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	2	5	1	3	3	5	3	3	4	3	2	1	2	2	1	
E63	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	1	5
E64	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	4	4	5	5	5	5	1	1	2	1	2		
E65	5	5	4	4	5	4	3	1	5	4	3	1	1	3	3	3	4	4	5	4	5	3	1	5	1	3	5	5	5	5	3	1	5	5	3	3	5	4	1		
E66	5	5	4	4	5	3	3	1	5	3	3	1	1	3	3	5	5	4	5	4	5	4	1	5	5	3	5	5	5	5	4	1	5	5	3	1	3	1	1		
E67	2	2	1	1	3	4	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	3	1	5	5	1	1	1	1	1	3	5	3	5	5	5	1	1	5	5	3	4	5	5	3	
E68	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	5	3	2	5	4	2	5	4	5	5	5	3	3	5	5	3	2	4	4	3	
E69	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	5	4	5	1	2	4	3	4	3	4	3	4	
E70	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	1	5	3	5	4	5	3	3	4	3	4	2	3	3	2	
E71	2	2	2	1	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	5	2	1	2	2	3	1	5	1	1	
E72	4	5	1	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	2	1	3	1	5	4	3	3	3	4	1	3	5	1	4	2	3	3	3	
E73	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3	4	1	2	1	2	2	1	5	2	3	
E74	5	5	3	1	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	5	5	4	3	3	5	4	1	5	1	5	5	5	5	3	5	4	3	3	1	3	3	
E75	3	3	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	2	5	1	1	3	2	3	2	2	1	1	
E76	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	2	2	4	3	1	1	5	1	1		
E77	1	4	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	1	2	5	5	4	4	4	4	3	4	1	1	1	
E78	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	2	4	5	5	4	3	4	4	1	2	3	1	1		

E79	4	3	3	2	3	5	2	4	3	5	2	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	1	2	1	1	
E80	3	3	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	4	2	2	3	5	3	1	5	1	1	5	4	5	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	1	
E81	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	3	3	5	2	5	5	5	4	2	3	5	4	3	4	3	3	
E82	2	1	2	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	2	4	5	3	4	5	4	2	1	5	2	3	5	3	2	4	5	2	1	2	5	4	3	3	3	2	
E83	4	4	3	4	4	5	3	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	1	3	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	1	5	3	4	1	
E84	4	3	4	4	4	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	4	3	2	2	1	1	4	2	3	4	5	3	2	5	2	4	5	4	5	4	
E85	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	1	5	1	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2
E86	5	3	1	1	1	5	1	2	1	5	1	2	3	2	3	5	5	4	5	4	5	3	4	1	1	1	4	3	4	2	2	5	1	1	5	4	5	4	5	3	
E87	1	1	3	2	2	4	3	1	2	4	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	1	1	5	5	5	5	5	2	1	3	2	5	5	5	5	3	
E88	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	3	2	1	2	1	1	5	5	3	1	5	3	2	4	4	3	1	5	1	3	
E89	1	1	1	1	4	5	1	1	4	5	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	1	3	2	3	3	4	3	5	5	5	4	1	5	5	3	
E90	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	1	3	4	5	3	3	4	4	1	1	1	1	3	