



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

# PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa Qali Warma en una institución educativa de Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Guerrero Ramirez, Tatiana Milagros (orcid.org/0000-0002-9434-2049)

**ASESORES:**

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

Dr. Del Castillo Talledo, Cesar Humberto (orcid.org/0000-0003-0996-401X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA — PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

El trabajo de la presente investigación, es resultado de una gran fuerza de voluntad, confianza, esfuerzo y sacrificio que no sería constante sin la gracia de mi Dios y mi familia, por lo cual es a ellos a quienes dedico mis metas alcanzadas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco el apoyo y soporte a mis padres para la culminación del presente trabajo de investigación como resultado de una ardua labor académica.

Así mismo, un sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por ser una institución que brinda oportunidad al crecimiento profesional y personal, que cuenta con docentes investigadores que siempre están prestos para ayudar a los estudiantes en sus diferentes niveles de escuela.

Del mismo modo, a la institución educativa del cual se me permite considerarla como muestra de estudio para el trabajo de campo, a los profesionales de educación por su gran apoyo brindado.

Mi sincero agradecimiento a la Dra. Beatriz Panche Rodríguez Odoña y al Dr. César Humberto Del Castillo Talledo, quienes pudieron orientar, guiar y supervisar el proceso de la tesis de investigación, sobre todo la motivación, comprensión y apoyo incondicional para el cumplimiento de los objetivos trazados como estudiantes de posgrado para nuestro desarrollo profesional.

Y un agradecimiento especial, a mi familia, personas que amo y admiro por su constante valor para perseverar en todo tiempo, por su cariño y palabras de ánimo que constantemente realizan a mi persona.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa Qali Warma en una Institución educativa de Lima, 2023.", cuyo autor es GUERRERO RAMIREZ TATIANA MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 27 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ <b>DNI:</b> 09586832 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1629-1776	Firmado electrónicamente por: PANCHEROB el 02- 01-2024 23:23:48

Código documento Trilce: TRI - 0710189

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GUERRERO RAMIREZ TATIANA MILAGROS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de la calidad de servicios y Programa Qali Warma en una Institución educativa de 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
TATIANA MILAGROS GUERRERO RAMIREZ <b>DNI:</b> 46568648 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9434-2049	Firmado electrónicamente por: TGUERRERORA4 el 27-12-2023 00:31:07

Código documento Trilce: TRI - 0710190

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2 Variables y operacionalización.....	22
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5 Procedimientos:.....	27
3.6 Método de análisis de datos:.....	28
3.7 Aspectos éticos:.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	50
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	25
Tabla 2 .....	26
Tabla 3 .....	26
Tabla 4 .....	26
Tabla 5 .....	27
Tabla 41 .....	39
Tabla 42 .....	40
Tabla 43 .....	41
Tabla 44 .....	42
Tabla 45 .....	43
Tabla 46 .....	44
Tabla 47 .....	45
Tabla 48 .....	46
Tabla 49 .....	47
Tabla 50 .....	48
Tabla 51 .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	17
----------------	----

## RESUMEN

La investigación denominada gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa Qali Warma en una Institución educativa de Lima, 2023. Tuvo como objetivo general el Determinar cómo se relaciona la Gestión de la calidad de servicios y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire, además, como objetivos específicos: Determinar la relación del trato profesional, capacidad de información, tiempo de provisión, resultado de gestión, accesibilidad, confianza, servicio alimentario diversificado, conocimiento alimentario, cooperación de la comunidad y los servicios del programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire. La investigación fue un enfoque cuantitativo, de tipo básica, método deductivo, de diseño no experimental. Se contó con una población de 40 padres y/o apoderados de los usuarios del PNAEQW y una muestra de 40 padres y/o apoderados de los usuarios del PNAEQW a quienes se les atribuyó un cuestionario de ambas variables. Los resultados que se obtuvieron de la investigación demostraron la existencia de una relación de la gestión de la calidad de servicios y los servicios del programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire; correlación Spearman de 0.605, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01.

**Palabras clave:** Gestión de la calidad de servicios, programa de alimentación escolar, usuarios.



## ABSTRACT

The research called quality management of services and services of the Qali Warma Program in an educational institution in Lima, 2023. Its general objective was to determine how the Management of the quality of services and the services of the Qali Warma Program of the I.E. are related. 3034 Paulo Freire, in addition, as specific objectives: Determine the relationship of professional treatment, information capacity, provision time, management result, accessibility, trust, diversified food service, food knowledge, community cooperation and the services of the Qali program Warma of the I.E. 3034 Paulo Freire. The research was a quantitative approach, basic type, deductive method, non-experimental design. There was a population of 40 parents and/or guardians of PNAEQW users and a sample of 40 parents and/or guardians of PNAEQW users who were assigned a questionnaire on both variables. The results obtained from the research demonstrated the existence of a relationship between service quality management and the services of the Qali Warma program of the I.E. 3034 Paulo Freire; Spearman correlation of 0.605, which qualifies them as a moderate level positive correlation. Likewise, the significance value obtained was lower than the theoretical value of 0.01.

**Keywords:** Service quality management, school feeding program, users.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la calidad se establece en un proceso de perfeccionamiento constante, se ha buscado continuas mejoras y avances; donde, las distintas áreas de una organización buscan satisfacer los requerimientos o necesidades del cliente; por lo tanto, calidad en el servicio brindado incluye cuando los usuarios que reciben el servicio, se sientan entendidos y tratados de forma personal, con dedicación; por otro lado, para garantizar su calidad, es importante la planificación, ejecución y evaluación de los servicios; es preciso señalar, en el año 2022, más de 80 millones de niños latinoamericanos y caribeños fueron usuarios de los programas de alimentación en sus escuelas; por último, existen sistemas nacionales encargados del control alimentario, los cuales han sido creados con la finalidad de supervisar que en cada país exista disponibilidad de alimentos inocuos, seguros y aptos para el consumo humano (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013; ESN, 2020; Programa Mundial de Alimentos, 2022; Naciones Unidas, 2023, FAO, 2023).

A nivel nacional; en la Gestión Pública, la ley de modernización se enfoca en una gestión orientada a resultados, con impacto en el bienestar de la sociedad; al respecto, uno de los ministerios enfocado en plantear soluciones para disminuir la pobreza es el Ministerio de desarrollo e inclusión social (MIDIS), su unidad ejecutora el que cuenta con un presupuesto superior a otros; llevó a cabo la gestión de un servicio alimentario de manera compartida con la comunidad, fomentando la participación activa de la sociedad civil, el sector público y privado. La colaboración integral de estos sectores contribuyó a fortalecer y enriquecer la ejecución de dicho servicio, destacando un enfoque inclusivo y participativo en la gestión alimentaria; por otro lado, la administración pública peruana, para diseñar o mejorar los servicios, no se enfoca en lo que necesitan los usuarios o en sus expectativas; por ello, en 2019, la Secretaria de Gestión Pública emitió una norma técnica diseñada para evaluar la gestión de calidad de servicios, con el propósito de mejorar los servicios proporcionados y, por ende, elevar la calidad de vida de los

ciudadanos (SGP, 2021; PNMGP, 2022; MIDIS, 2023; DIDP, 2023; Qali Warma, 2022).

A nivel local, la Gestión Educativa N° 02; incluye a la I.E.3034 Paulo Freire, la institución educativa recibe el servicio del PNAEQW, al parecer presenta carencias en lograr una correcta gestión de la calidad del servicio; tener un servicio diversificado, conocimientos alimentarios y por último contar con el compromiso de los colaboradores; en consecuencia, ciertos estudiantes mencionan que no les agrada los productos que reciben del programa y los padres de familia y/o apoderados desconocen del valor nutricional de los productos; es preciso señalar que la educación en su proceso de aprendizaje continuo que ayuda a mejorar los conocimientos y debe ser integral (Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2022; CENAN, 2023).

En consecuencia, a lo descrito, se propuso describir la relación entre la Gestión de la Calidad de Servicios y el Programa, abordando como interrogante central el problema general. El propósito era analizar la interconexión entre estos dos aspectos, explorando sus vínculos y aportando a la comprensión de su relación en el contexto específico: ¿De qué manera se relaciona la gestión de la calidad de servicios y el Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire?; así mismo los problemas específicos son los siguientes: ¿De qué manera se relaciona el trato profesional, capacidad de información, tiempo de provisión, resultado de gestión, accesibilidad, confianza, servicio alimentario diversificado, conocimiento alimentario, cooperación de la comunidad y el programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire?

La realización del trabajo se justificó en la teoría de Ñaupas et al (2018), dando importancia al estudio, de esa forma conocer si se realiza actividades que aseguren una adecuada atención del servicio alimentario; considerando, que un programa social debe lograr sus objetivos establecidos y tener una evaluación permanente, revisando constantemente su impacto en la sociedad y el logro en disminuir las brechas de desigualdad individual y social (Badajos y Pérez, 2020; Acosta et al, 2013); también justificación

práctica en lo sostenido por Fernández (2020), en virtud de investigar cómo se desarrolla el servicio otorgado a los usuarios y conocer cuáles son los problemas que no permiten el correcto avance y permanencia del PNAEWQ; y se encamina en la indagación para una aplicación en la vida práctica.

La realización del presente estudio, se sustentó según los enfoques de Ñaupás et al. (2018) de forma metodológica, porque el uso de nuevas técnicas e instrumentos, son de ayuda para futuras investigaciones que necesiten conocer en mayor profundidad las variables de estudio; además, en base al mismo autor, se justificó de forma social, porque permite tratar problemas sociales asociados a la salud y a la educación de niños, niñas y adolescentes; fomentar la participación social; así mismo, concientizar en conocer que una deficiente alimentación puede ser causado por la falta de conocimientos alimentarios, generando efectos perjudiciales en la salud y problemas de aprendizaje; por lo tanto, la investigación busca determinar si se ha logrado disminuir las brechas de desigualdad individual y social ante la prestación de un servicio social, las cuales han surgido por problemas físicos, económicos o fenómenos sociales (Acosta et al, 2013).

Habiendo justificado y argumentado las motivaciones de este objetivo general delineó la dirección y el enfoque de la indagación, buscando alcanzar conclusiones significativas y contribuir al conocimiento en la temática abordada. La investigación se orientó hacia la consecución de metas específicas, enfocándose en la generación de nuevos discernimientos y la contribución al cuerpo existente de conocimiento en el campo correspondiente: Determinar cómo se relaciona la Gestión de la calidad de servicios y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire, además, como objetivos específicos: Determinar la relación del trato profesional, capacidad de información, tiempo de provisión, resultado de gestión, accesibilidad, confianza, servicio alimentario diversificado, conocimiento alimentario, cooperación de la comunidad y los servicios del programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

En concordancia a lo expuesto se presenta como hipótesis general: H1 Existe relación significativa entre la Gestión de la calidad de servicios y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire, así

mismo hipótesis específicas: existe relación entre el trato profesional, capacidad de información, tiempo de provisión, resultado de gestión, accesibilidad, confianza, servicio alimentario diversificado, conocimiento alimentario, cooperación de la comunidad y los servicios del programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

## II. MARCO TEÓRICO

En mención a los trabajos precedentes para la variable Maizondo e Hidalgo (2021), tuvo como objetivo conocer el vínculo de estas dos variables en los módulos de atención con un enfoque cuantitativo en una institución educativa ubicada del distrito de San Juan de Miraflores, el estudio se centró en el análisis de datos cuantificables y estadísticas provenientes de dicha institución, la investigación se desarrolló considerando específicamente la perspectiva cuantitativa para obtener resultados medibles y cuantificables, básico y de diseño no experimental – longitudinal, se realizó una encuesta a 217 personas con el uso de cuestionario, utilizaron la escala Likert para cinco dimensiones; los autores demostraron que el proceso de modernización mejora la Gestión educativa, aportando calidad en el servicio de atención que involucra a los docentes, directivos y usuarios en general.

Neyra, Flores y Pacheco (2021), publicaron un artículo respecto a la calidad de servicio, la finalidad fue evaluar el grado de percepción acerca de la calidad del servicio educativo durante la pandemia, la metodología utilizada se caracterizó por ser, con un diseño no experimental, de tipo básica y se orientó hacia un enfoque cuantitativo, el objetivo principal consistió en medir, de manera objetiva, el nivel de percepción de calidad del servicio educativo en el contexto de la pandemia, la investigación se desarrolló siguiendo un enfoque cuantitativo para obtener resultados cuantificables y analizar datos de manera estadística, se basó en 142 estudiantes, instrumento empleado fue cuestionario, técnica la encuesta con escala SERVQUAL, se consideró cinco dimensiones para el estudio de la variable; se concluyó que es necesario el seguimiento y medición de calidad de servicio educativo para ejecutar las modificaciones necesarias para sostener un buen ambiente de la comunidad universitaria.

Corrales y Sullca (2022), en su publicaron de calidad de servicio, sostienen que la calidad está sometida principalmente al desempeño de sus colaboradores y lograr beneficiar a la población, la problemática fue la inconformidad de los usuarios hacia los trabajadores; su objetivo, demostrar relación entre la estrategia competitiva y la calidad de servicio del programa

de vaso de leche de una municipalidad; se optó por un enfoque cuantitativo-correlacional, no experimental, con 309 clientes, se abordó mediante una encuesta y cuestionario que utilizó la escala SERVQUAL como instrumento, los resultados obtenidos llevaron a la conclusión de que existe una relación directa entre la estrategia competitiva y la calidad del servicio en el contexto del Programa, el análisis cuantitativo respaldó la afirmación de la existencia de esta conexión.

Como referente a publicaciones vinculadas al Programa, se tiene a Badajos y Pérez (2022), los cuales en su investigación tuvieron como objetivo, estudiar la variedad de conceptos de los programas sociales y la efectividad en los resultados; los autores utilizaron el método inductivo deductivo; su metodología fue de dos categorías; como primera, los programas sociales y la efectividad, como segundo, un estudio de revisión bibliográfica; se concluyó lo siguiente, para conseguir una efectividad de los programas sociales, es imprescindible informarse acerca de las condiciones de los beneficiarios, logrando una atención oportuna a sus requerimientos; por lo tanto, el control y evaluación determinada de las actividades realizadas, ayudaría a implementar las acciones correctivas a las actividades estratégicas desarrolladas.

Quispe et al (2019), en su publicación del PNAEQW, plantearon como objetivo, analizar los factores de mayor importancia que se evaluó la implicación de los padres de familia en la administración del programa, entender la contribución de los padres en la gestión del programa en cuestión; concluyeron que dichos factores son: primero, el nivel de ingreso familiar, el sexo, la situación laboral, la edad y el nivel de organización del CAE; segundo, los factores de ingreso familiar, edad y la organización del CAE tienen un impacto negativo para la participación, mientras que el factor sexo, fue el único con impacto positivo en la participación.

Orrego y Del Carpio (2019), referente al Programa, establecieron como objetivos, conocer la cantidad de energía y nutrientes que ingieren los niños de nivel inicial; se calculó la cantidad de nutrientes mediante el uso de información nutricional del etiquetado de los productos y según la tabla de

composición de alimentos del instituto de Nutrición de Centroamérica y Panamá (INCAP); precisando las siguientes conclusiones: primera, la cantidad de energía, grasa total y el sodio, eran suficientes para cubrir el requerimiento mínimo del desayuno, sin exceder el porcentaje óptimo de 90 % - 110 %; segunda, se determinó que las grasas saturadas y las proteínas, lograron superar el requerimiento nutricional diario establecido.

Francke y Acosta (2020), en su publicación referente al Programa, propusieron como objetivo determinar evidencia del impacto que genera este programa social del Perú, respecto a la anemia y a la desnutrición tipo crónica en niños de 3 y 5 años, de tipo básica y explicativa, diseño experimental y cuantitativo, el propósito de proporcionar explicaciones detalladas mediante la manipulación de variables y la medición de resultados de manera cuantificable, el estudio fue realizado en dos partes; primero se obtuvo un grupo de control comparable (patrón) para realizar las estimaciones consistentes; y segundo, el uso de regresiones, para identificar el impacto del programa; se concluyó: En primer lugar, la aplicación de un método cuasi experimental resultó ser viable al recolectar los distintos datos de la encuesta ENDES en el periodo de cuatro años consecutivos; segundo, no se le puede asignar a este programa social efecto positivo respecto a la anemia o a la desnutrición crónica infantil.

Ayala (2022), en su publicación referente al Programa, se exploró la influencia de la alimentación escolar en el proceso de aprendizaje, la investigación cuantitativa, el diseño que no incluyó experimentación directa y se caracterizó por tener un alcance descriptivo y correlacional, el objetivo principal consistió en analizar las relaciones y patrones observados entre la alimentación escolar y el rendimiento académico, la metodología utilizada se orientó hacia la obtención de datos cuantitativos para describir y correlacionar variables relevantes en este contexto educativo; los resultados indicaron que la alimentación escolar no tiene una repercusión significativa en los logros de aprendizaje a nivel de las asignaturas de lectura y matemática; así mismo, se indicó otras variables que sí tienen un efecto positivo en el aprendizaje, como



lo fue la infraestructura de la institución, el acceso a información usando la tecnología y el grado de instrucción educativa de las familias.

Para la variable Gestión del servicio de calidad, se tiene a Velázquez et al (2022), quienes establecieron como objetivo de estudio, verificar si las variables de comportamiento de participación del cliente y el comportamiento de la ciudadanía del cliente estaban relacionados con el tipo de comportamiento de cocreación (CVCB) de valor del cliente en el ecosistema de prestación de servicios de alimentos mexicanos; en la metodología se utilizó como instrumento encuestas y un modelo de componentes jerárquicos; por último, se concluyó que las variables están relacionados positiva y significativamente con CVCB, se estableció que el comportamiento y el intercambio de información de las variables son los factores más determinantes en el comportamiento del cliente.

Alemán et al. (2022), en su publicación de artículo vinculado a la calidad de servicios, su objetivo fue analizar el efecto de una intervención en educación nutricional, señalaron que, con ello, la calidad de los refrigerios podría modificarse; el estudio se desarrolló con estudiantes de 12 instituciones públicas de nivel primaria, en un periodo de dos años consecutivos; se concluyó, primera, se desarrolló un proceso de aprendizaje en los escolares del cómo alimentarse saludablemente, logrando cambios cognoscitivos en los procedimientos alimentarios con repercusión en la población y como segunda, es de relevancia definir refuerzos en la difusión de la salud para hacer mejoras en los hábitos alimentarios de los estudiantes de nivel primaria.

Padovan et al (2023), en su publicación respecto a calidad de servicios, analizaron la aparición de alimentos ultraprocesados (UPF) en menús de almuerzo culinarios de varios servicios de alimentos institucionales; el estudio se realizó en cinco servicios de alimentos institucionales en tres municipios; el estudio incluyó analizar las relaciones entre la aparición de UPF y la gestión del servicio realizado en establecimientos de servicio de alimentos; dentro de sus conclusiones, se determinó que no hay datos suficientes que expliquen el uso de UPF en la elaboración de alimentos asociados a los servicios de

alimentación escolar; y es necesario difundir prácticas alimentarias saludables y una buena nutrición para usuarios del servicio de alimentación.

Pacheco et. al (2019), en su publicación para calidad de servicios, investigaron conocer y analizar significados socioculturales de las prácticas dietéticas diarias reveladas por una comunidad universitaria, en el contexto de un programa de bienestar a su comunidad y sus alrededores; en el estudio contó con 558 participantes, obteniendo los siguientes resultados: primero, los alimentos saludables se consideraron importantes pero están relacionados con la obligación y el disgusto, y en segundo lugar, la comunidad desea consumir alimentos saludables en el entorno académico, sin embargo, existen barreras, como un ritmo creciente de trabajo y falta de tiempo que impiden realizarlo; el estudio concluyó que es posible identificar barreras y deseos relacionados con las prácticas alimentarias desarrolladas durante la etapa universitaria y se demostró que cambiar el comportamiento alimentario de una comunidad académica es un gran desafío para los programas sociales.

Peterson, Freidus y Tereshenko (2022), en su estudio vinculado a la calidad de servicio, tuvo como objetivo, comprender la inseguridad alimentaria de los estudiantes universitarios de Estados Unidos, se llevó a cabo una evaluación de la información recopilada a través de encuestas y entrevistas, los datos fueron objeto de análisis para extraer conclusiones y comprender a fondo la información recabada durante las encuestas y las conversaciones recopilados de 2016 a 2019, el estudio incluyó como conclusiones: primera, desde un punto de los estudiantes descuida los contextos institucionales y sociales más grandes, incluidos ayuda financiera, opciones de financiación; y como segunda, las políticas de asistencia alimentaria, los datos recopilados asocian la carencia de alimentos con los fracasos individuales.

Soares et al. (2021), respecto a la calidad de servicios, investigaron los servicios de alimentos de instituciones de Brasil con el objetivo de explicar la metodología empleada para conocer los niveles nutricionales y sostenibilidad en la compra de alimentos utilizados por los servicios de alimentación, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, por lo cual usaron como fuente de información la lista de compras de este programa; concluyeron que a través

de la metodología utilizada se logró obtener un panorama más amplio de la calidad de los productos ofrecidos en los servicios de alimentación, además de agregar referencias nutricionales y expectativa de sostenibilidad.

Para la variable Programa Qali Warma, a nivel internacional se cita a Amorin, Ribeiro y Bandoni (2020), quienes propusieron como objetivos: primero, analizar el aporte del programa social en la disminución del hambre e inseguridad alimentaria; en segundo lugar, plantear acciones para garantizar que los estudiantes continúen recibiendo alimentos durante la pandemia de COVID-19; el estudio realizó un diagnóstico de la inseguridad alimentaria y el hambre en Brasil, sus conclusiones: primero, el PNAE puede establecerse como una de las políticas públicas más favorable del país, segundo, el programa enfrenta muchos retos para el cumplimiento de sus objetivos, incluye la garantía de seguridad alimentaria y nutricional para los usuarios.

Vasconcelos et al. (2019), en su publicación referente al Programa, su objetivo fue, analizar las políticas públicas sobre alimentos y nutrición en Brasil, con énfasis en los últimos quince años (2003-2018); en la metodología aplicó un análisis documental histórico basado en una encuesta bibliográfica sobre bases registradas y visitas exploratorias a sitios web de agencias gubernamentales; se reportó los siguientes resultados: primero, se obtuvo que el desarrollo de varias políticas públicas y programas de bienestar en alimentos y nutrición, se centra principalmente en el programa de erradicación de hambre brasileña; y en segundo lugar, el gobierno de Temer se caracterizó por tener procesos de ruptura institucional y programática, recortes presupuestarios y contratiempos en los derechos adquiridos; se concluyó que esta en expansión y calificación de las políticas públicas sobre alimentos y nutrición, principalmente en la administración de Lula y Dilma, con contratiempos en la administración Temer, en la que los recortes de presupuesto continuo debilitan la reducción social, del hambre, la reducción de la pobreza y las políticas de seguridad nutricional y alimentaria.

Montoya y Suárez (2018), en su publicación referente al Programa, establecieron analizar percepción de la escasez de alimentos en las familias que se benefician de los programas de alimentos de maná (alimentos y

nutricionales) en Vigía del Fuerte en Colombia; la metodología de Investigación fue cualitativa, se ejecutaron entrevistas individuales y grupos de discusión; arribando a la siguiente conclusión: a pesar del hecho de que las comunidades de Vigía del Fuerte tienen acceso al fruto plátano durante todo el año, protegiéndolos del hambre físico, no lo consideran como alimentos que podrían calmar su hambre y liberarlos de la escasez, los autores precisan que esto sucede porque la presencia de esta fruta como la única comida disponible les recuerda, precisamente, que carecen de ciertas condiciones y sienten hambre.

Lara y Rojas (2022), en su publicación referente al Programa, asumieron como objetivo, analizar los hábitos y conocimientos alimentarios de los adolescentes en edad de 14 a 17 años, cuantitativo, descriptivo, se utilizó como instrumento un cuestionario dietético asociado a los hábitos alimentarios, la conducta alimentaria y los conocimientos nutricionales; se encontró que la mayor parte de los adolescentes presentan conocimientos acerca de la importancia de la frecuencia de consumo de alimentos variables; se concluyó que los adolescentes poseen conocimientos que les permite reconocer la autoeficacia, que corresponde a verificar si el consumo de los alimentos realmente puede generar una conducta saludable en la ingesta de nutrientes, del mismo modo que la nutrición, seguridad, prácticas de higiene para manipular los alimentos asegurando la confiabilidad en el consumo. Asimismo, se observó una consciente aplicación de normas nutricionales y hábitos saludables entre los adolescentes, evidenciando un enfoque proactivo hacia su bienestar.

A continuación, se define los conceptos de servicio, calidad y calidad de servicio:

Servicio, referido a un canal que permite entregar valor a los clientes, los cuales buscan recibir los resultados esperados sin aceptar riesgos específicos (Instituto Tecnológico de Sonora, 2013).

Calidad, definido como el resultado de un equilibrio de tres componentes fundamentales, primero, la experiencia de las personas que reciben el servicio, es decir, sus necesidades, expectativas y resultados personales; segundo, aplicar normas y regulaciones el servicio, y como tercero, aplicar procedimientos que garanticen la eficacia de los servicios (ESN, 2020).

En las empresas donde se comercializan productos o servicios, puede presentarse casos en los cuales los productos o servicios sean de excelente calidad, sin embargo, pueden dar un mal servicio al cliente, también un buen servicio al cliente no es resultado de una casualidad, tampoco es gracias a la decisión del colaborador, por lo tanto el buen servicio que recibe un cliente será resultado de las medidas implementadas en la institución, hacen alusión a la frase “calidad en el servicio” o “servicio de calidad” vinculado al servicio al cliente (Ferrer y Ruiz, 2022).

La calidad de los productos y servicios se define por su capacidad para cumplir con las expectativas y deseos de los clientes, la verdadera calidad se manifiesta cuando los clientes, al comparar un producto o servicio con otros disponibles en el mercado y con sus propias expectativas, encuentran una satisfacción plena, se destaca que la calidad es un concepto dinámico, en constante evolución, ya que lo que satisface al cliente en un momento dado puede dejar de hacerlo en el futuro, en este sentido, la percepción de calidad es relativa y su evaluación varía con el tiempo, un producto o servicio que hoy cumple con las expectativas del cliente podría no hacerlo en el futuro debido a cambios en las preferencias, avances tecnológicos u otras influencias externas, esto subraya la importancia de la adaptabilidad y la continua mejora en la oferta de productos y servicios para mantener la calidad en el tiempo (Medina y Medina, 2010).

Además, la calidad va más allá de la simple conformidad con estándares preestablecidos; implica la capacidad de anticiparse a las necesidades cambiantes del cliente y de superar las expectativas en un entorno competitivo, la dinámica de la calidad, por lo tanto, exige un enfoque proactivo por parte de las empresas para ajustarse a las demandas del mercado y garantizar la satisfacción continua de sus clientes, es un concepto en

constante evolución que requiere una atención constante y una adaptación ágil para mantenerse relevante y efectiva a lo largo del tiempo (Medina y Medina, 2010).

La calidad en el servicio se erige como una práctica fundamental implementada y ejecutada por las organizaciones para comprender las necesidades y expectativas de los clientes, esta iniciativa busca proporcionar según lo definido por ESN en 2020, dentro del marco de la modernización de la Gestión Pública, asignar a la calidad de los servicios un papel crucial como componente principal de la transformación en la gestión estatal, este enfoque se centra en mejorar los bienes y servicios ofrecidos a los ciudadanos, la modernización de la gestión del estado, al integrar la calidad en el servicio como un pilar esencial, busca asegurar que los servicios públicos sean no solo eficientes, sino también orientados a satisfacer las demandas cambiantes de la sociedad (NT N°002-2021-PCM-SGP).

En la norma técnica N°002-2021-PCM-SGP, también se señala que la calidad de servicios es el resultado que se obtiene después que el estado peruano haya brindado un servicio a la población, la cual cuenta con necesidades y expectativas frente a sus carencias o mejoras en servicios recibidos, se indica que las instituciones públicas se organizan de manera efectiva para lograr este objetivo; además presenta la estructura de un formato que sirve como una herramienta para evaluar el cumplimiento de la gestión de la calidad de los servicios, este formato lleva el título de Autodiagnóstico de la calidad del servicio y está conformado por seis ítems principales, referentes a tener información de las necesidades y expectativas de la población; segundo, lograr la identificación del valor del servicio; tercero, conocer si se ha logrado obtener fortalezas en el servicio; cuarto, realizar una medida y un análisis, quinto, evaluar los temas de liderazgo y compromiso de las altas direcciones; y como último componente, evaluar la cultura de calidad.

La calidad de servicio a nivel de la administración de las organizaciones de Latinoamérica, han sido innovadas, con la finalidad de lograr su mejora permanente; además dan gran valor a la calidad de la atención, es una de las actividades que debería ejecutarse para lograr la lealtad del usuario que

recibe el servicio, se tiene 5 medidas mundiales que han permitido evaluar la naturaleza de la calidad de servicio, siendo, calidad sustancial, confiabilidad, tiempo de recepción, seguridad y simpatía (Terán et al, 2021).

Así mismo, Ferrer y Ruiz (2022) sostuvieron que la gestión de la calidad engloba las acciones que realiza la organización para garantizar que sus productos o servicios cumplan con los requisitos de los clientes, priorizando la atención al cliente, en este contexto, se valora la importancia de analizar cómo el cliente percibe aspectos como la recepción, el lugar, la forma y el entorno en el que recibe el servicio, este enfoque integral destaca que la gestión del servicio al cliente implica coordinar de manera integrada todos los procesos, situando la calidad del servicio como la actividad central que experimenta el cliente, busca construir una imagen positiva de la marca y fomentar la fidelidad del cliente, la atención minuciosa a factores ambientales y de percepción contribuye a diseñar experiencias que perduran en la memoria del cliente, generando así un impacto positivo en la reputación de la organización, en última instancia, este enfoque no solo se traduce en la entrega de productos o servicios de alta calidad, sino también en el establecimiento de relaciones duraderas y beneficiosas con los clientes, la atención meticulosa a cada uno de estos elementos contribuye a la creación de experiencias positivas para el cliente.

De las bases teóricas, el trato profesional, definida como las actividades que ejecutan los servidores civiles y las actitudes que tienen durante los procedimientos de los servicios brindados a las personas, señala la existencia de distintos canales de atención que debe contar las entidades, hace hincapié en considerar características como el profesionalismo, la empatía, respeto, tener un mismo trato para todos los que reciban el servicio y el conocimiento (NT N°002-2021-PCM-SGP).

Capacidad de Información, es lograr dar una información que no sea complicada para quién lo recibe, por lo contrario, debe presentar sencillez, precisión, claridad, debe ser veraz y expuesta de forma oportuna; también está relacionado con implementar distintos canales de información que permitirán escuchar el sentir de las personas, como, por ejemplo, buzones de

sugerencias y libro de reclamaciones, de este modo se contribuye a mejorar la forma de brindar los servicios por la institución (NT N°002-2021-PCM-SGP).

Tiempo de provisión, referido al periodo de tiempo en el cual una persona recibe algún servicio, teniendo en cuenta desde el tiempo de inicio que la persona anhela ser atendida por la entidad, también se considera la cantidad de oportunidades en las cuales las personas deben acudir a la entidad, así como el cumplimiento de los periodos establecidos (NT N°002-2021-PCM-SGP).

Resultado de la gestión, está conceptualizada como el resultado de conformidad que debe tener una entidad durante su procedimiento de ejecución de sus servicios brindados a la población, lo cual incluye un costo adecuado que se asumirá a raíz de los servicios obtenidos (NT N°002-2021-PCM-SGP).

Accesibilidad, se refiere a que los servicios brindados a las personas no sean de difícil acceso, sino por lo contrario presenten sencillez, logrando un fácil acceso, sin bloqueos o barreras que lo obstaculicen; inclusive se debe considerar aspectos como, por ejemplo: la seguridad integral del ambiente en el cual se brinda el servicio, segundo, la condición de la infraestructura de los canales de atención, la cual puede ser física o virtual y contar con horarios para una atención flexible, el énfasis en la accesibilidad no solo se centra en la disponibilidad física de los servicios, sino también en la eliminación de cualquier barrera que pueda surgir en la interacción virtual, este enfoque proactivo garantiza que los servicios no solo cumplan con estándares de calidad, sino que también sean fácilmente accesibles, promoviendo así una experiencia positiva y sin contratiempos para los usuarios (NT N°002-2021-PCM-SGP).

Confianza, se considera que es la legitimidad que las entidades deben generar en las personas, en ocasiones puede ser perjudicada ante situaciones que hayan sido justificadas o que no hayan alterado la gestión del servicio, se enfocan en mitigar cualquier percepción negativa, abordando de manera proactiva los problemas y comunicando eficazmente las acciones correctivas



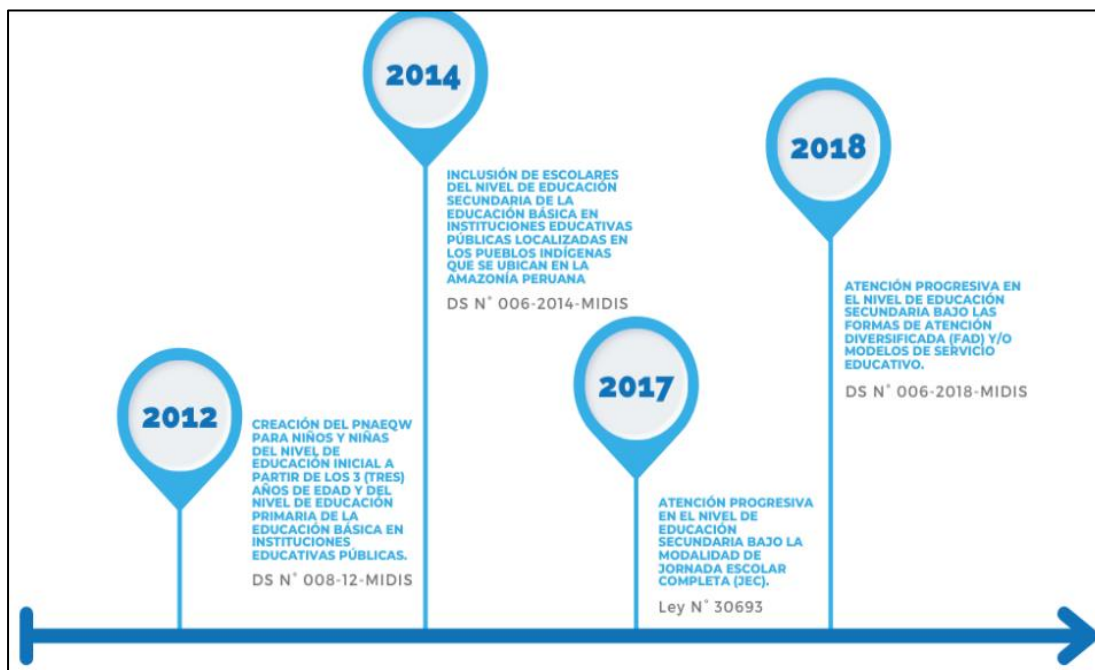
implementadas, esta aproximación es para restaurar la confianza perdida y fortalecer la relación con los clientes, se reconoce que la confianza, una vez erosionada, requería esfuerzos continuos para reconstruirla, subrayando la importancia de mantener estándares éticos y de servicio consistentes en el tiempo.

En referencia a los programas sociales, los gobiernos de Latinoamérica han aceptado, en forma progresiva, el valor de contar con medidas que realicen su seguimiento y evaluación, de este modo se realicen mejoras en la calidad de los servicios que brindan a la población, en el caso de los servicios de programas sociales, al contar con este tipo de sistema, es posible tomar decisiones que contribuyan a mejorar las estrategias de intervención social, dentro de las cuales está relacionado con la calidad de la atención (Espinoza et al, 2020). En tal sentido, Badajos y Pérez (2020), señalan la importancia de realizar actividades de monitoreo y evaluación de los programas sociales, como elementos del control, las cuales deben establecerse de manera permanente, enfocados en revisar constantemente los resultados y el efecto que viene generando en la sociedad.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) se originó en año 2012, fue establecido mediante el MIDIS, con la publicación del D.S N° 0008-2012-MIDIS, este programa social tiene el propósito de mejorar la alimentación y el aprendizaje de los estudiantes de grado inicial y primaria; el programa se fundamentó con prioridad a un modelo de público objetivo; pero posteriormente a través de diversas modificaciones en su normativa y leyes del sector público se amplió su público objetivo, en primera instancia para los adolescentes de estudios del nivel secundario de la Amazonía y de jornada regular; segundo, se agregó para aquellos que cursan el nivel de secundaria pero en jornada completa, y tercero, se amplió para aquellos que cursan el nivel de secundaria en las distintas Formas de Atención Diversificada (FAD) y/o Modelos de Servicios Educativos.

Figura 1

Evolución de la priorización del público objetivo del año 2012 al 2018.



Nota. La figura muestra la fecha de creación y sus modificatorias del año 2012 al 2018 del PNAEQW. Fuente: MIDIS (2022).

A continuación, se define las bases teóricas de las dimensiones consideradas para la variable servicios del Programa:

Servicio alimentario diversificado, es aquel servicio de alimentación que cumple con tres objetivos primordiales para permanecer en el tiempo, entre ellos es la satisfacer los requerimientos y deseos de las personas; segundo, desarrollarse de forma óptima en las diferentes realidades socioeconómicas y finalmente, adaptarse a los posibles cambios de los gustos y necesidades de las personas (Tejada, 2006).

Conocimiento alimentario, es necesario para tener una vida saludable y evitar el riesgo de contraer enfermedades en un futuro, así mismo es importante que las personas conozcan la importancia de la inocuidad alimentaria en los alimentos, lo cual se daría mediante la transferencia de conocimientos que puedan influir en sus actitudes al momento de consumir alimentos; también señala la importancia de enseñar cómo se lleva a cabo la inocuidad alimentaria, hace referencia que la aplicación de demostraciones específicas en las tareas o actividades que se realizan al momento de

preparar los alimentos; por lo tanto será el autor destaca la importancia de buscar formas creativas para de mejorar el proceso de capacitación y educación (Yiannas, 2009).

Finalmente, para la conceptualizar la dimensión de cooperación de la comunidad, se revisó a Vidal et al (2019), los autores señalaron que para mejorar el Servicio Alimentario escolar se requiere de amplios consensos con la comunidad, como por ejemplo entre las autoridades del Servicio Alimentario Escolar, a nivel de distritos, directivos y auxiliares de escuela, a nivel de la comunidad académica y científica, realizar coordinaciones con los pobladores y las organizaciones gremiales, y hacen hincapié en indicar que es fundamental contar con información transparente que permita evaluar el estado del servicio y las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

Mencionar que el Perú albergaba treinta y cinco Políticas de Estado, organizadas en cuatro ejes temáticos, entre estas, sobresalía la Política de equidad y justicia social, donde se abordaba la necesidad de garantizar el acceso universal a una educación de calidad, uno de los objetivos clave del Estado era consolidar una educación básica que fuera tanto relevante como adecuada para los niños y adolescentes, siempre respetando su libertad de opinión y credo, además, se enfatizaba en la Política de Promoción de la seguridad alimentaria y nutrición, la cual se esforzaba por asegurar que los estudiantes en situaciones económicas desfavorecidas, como la pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad, tuvieran acceso a alimentos, esta iniciativa buscaba no solo abordar las necesidades básicas de nutrición, sino también promover la equidad en el acceso a la alimentación entre los estudiantes de todos los niveles escolares, estas políticas reflejaban un compromiso gubernamental con la equidad social y el bienestar de la población estudiantil, la atención a la educación de calidad y la seguridad alimentaria eran componentes fundamentales de un enfoque integral para mejorar las condiciones de vida y oportunidades para todos los ciudadanos (CEPLAN, 2023).

Actualmente con una población en crecimiento, los países tienen mayores objetivos en sus políticas públicas relacionados a la alimentación y nutrición; al accionar sobre las brechas existentes de, hambre en la ciudadanía y así lograr la recepción de alimentos con la calidad nutricional e inocuos; es en este contexto donde en muchos países se crean los Programas Nacionales de Alimentación Escolar (PNAE) los cuales son financiados por el Estado; en el Perú desde el año 2000 se viene incrementando la cobertura y presupuesto a los programas sociales, es a raíz de ello que se creó el MIDIS, publicado mediante la Ley N° 29792, así mismo este ministerio creó en el año 2012 el Programa.

La normativa nacional decreto supremo 008-2012-MIDIS con el cual se creó el Programa, se menciona que este programa tiene como objetivos, proporcionar servicios alimentarios de calidad, los cuales presenten las siguientes características; puedan adaptarse a los costumbres o hábitos de consumo a nivel local; aplique un modelo de cogestión con la comunidad, sea sostenible y saludable, sea un servicio brindado para niños que estén cursando sus estudios de nivel inicial y primaria en el sector público; posteriormente en el año 2018, mediante el decreto supremo 006-2018-MIDIS se realizó la modificación del artículo 1 del decreto supremo del año 2012, en el cual como parte del público objetivo de acceso al programa, se incorporó a los estudiantes del nivel de educación secundaria de la Amazonía del Perú.

El modelo de cogestión que aplica el Programa nacional de Alimentación Escolar (PNAE), es un modelo para lograr la participación de la ciudadanía, ya que permite involucrar a la sociedad civil y a los diferentes sectores públicos y privados, de este modo ha permitido que el servicio alimentario impartido en la sociedad peruana sea de calidad, y cuente con el compromiso de colaboradores competentes y comprometidos que son parte de la cadena del servicio de alimentación. Todo el modelo operacional del PNAE ha estado orientado a desarrollarse bajo un enfoque de mejora continua, realizar una gestión de riesgos y medir la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; de esta forma se ha permitido obtener la satisfacción de los usuarios del programa, quienes merecen recibir servicios eficientes y eficaces.

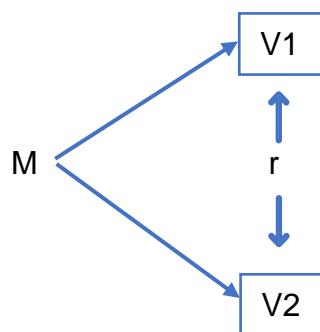
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** En función a la investigación se utilizará el tipo de investigación básica, porque su finalidad es sólo buscar información y continuar con el descubrimiento de nuevos conocimientos (Ñaupás, et al 2018).

Según Sánchez, et al (2010) hacen referencia que está orientada a buscar nuevos conocimientos con la finalidad de organizar una teoría científica.

**3.1.2 Diseño de investigación:** De diseño, no experimental; en concordancia con Sánchez, et al (2010) señalan que este tipo de diseño es de carácter descriptivo y utiliza la metodología de observación descriptiva. Los datos fueron recolectados en un mismo tiempo para compararlos y por lo tanto son a la vez de corte transversal (Sánchez, et al 2010). Como referencia Ñaupás et al. (2018) indican que el diseño transversal se utiliza cuando los datos son recolectados en un solo momento. El esquema que se utilizó se representa de la siguiente forma:



Dónde:

M: Muestra

V1: Gestión de la calidad de servicios

V2: servicios del Programa

r: relación entre ambas variables

- **Enfoque de la investigación:** Enfoque cuantitativo, en primera instancia recolectó todos los datos y después se realizó un análisis, también porque se utilizó el método científico y la estadística como una de sus herramientas; se realizó un análisis inferencial para dar respuesta a las hipótesis planteadas; y posteriormente se emitió informes de hallazgos y resultados (Hernández y Mendoza, 2018).
- **Método de investigación:** Aplicado fue deductivo, es importante señalar que el método es un proceso que inicia cuando se tiene una declaración particular indicada como hipótesis, la cual necesitará ser comprobada, verificada o rechazada, también surgirá conclusiones que podrían ser iguales o contrarias a las circunstancias (Bernal, 2016). Sánchez, et al (2010) hacen referencia que el método deductivo, permite realizar un análisis de lo general a lo particular.
- **Nivel de investigación:** Se utilizó un diseño de correlación porque fueron sometidas a ser estudiadas, la Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa, se realizó mediante una evaluación por indicadores, luego se verificó cada una de ellas para analizar la vinculación y luego realizar su cuantificación (Hernández y Mendoza, 2018).
- **Descriptiva:** Se usaron un conjunto de técnicas numéricas, gráficos estadísticos, tablas de frecuencias y gráficos para describir y analizar los datos.
- **Inferencial:** Se empleó la estadística no paramétrica,

Rho de Spearman.

### 3.2 Variables y operacionalización

Las cualidades y características que presenta el sujeto en estudio, para ello es necesario realizar una matriz operacional señalando las dimensiones, los indicadores y la escala que se trabajará en el estudio, de ese modo se permite medir un concepto aplicado al objeto que se está estudiando (Corbetta, 2007), en el presente estudio de investigación se ha considerado dos variables: Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa; se realizó una investigación del tipo correlacional (**Véase el anexo 1** - La operacionalización de las variables).

A continuación, se presenta las definiciones conceptuales y operaciones de cada una de las variables de estudio:

#### **Definición conceptual**

##### **Variable 1. Gestión de la calidad de servicios**

**Definición conceptual**, en consideración a la modernización de la Gestión Pública, se define como la calidad de los servicios que pertenece a uno de los principales componentes de la modernización de la gestión del estado, de este modo está enfocado en lograr mejoras respecto a la calidad de bienes y/o servicios brindados a los ciudadanos (NT N°002-2021-PCM-SGP).

##### **Variable 2. Servicios del Programa**

**Definición conceptual**, vinculado con la alimentación en época escolar, en su gestión aplica un modelo de cogestión, el cual involucra a la sociedad civil y a los diferentes sectores públicos y privados; tiene como funciones dar un servicio alimentario diversificado de calidad; mejorar las prácticas de la manipulación de los alimentos; impartir conocimiento y fomentar la revaloración

del patrimonio alimentario (D.S. 008-2012-MIDIS).

### **Definición operacional**

#### **Variable 1. Gestión de la calidad de servicios**

**Definición operacional,** la variable 1 se definió operacionalmente a través de 6 dimensiones; la primera fue el trato profesional, que tuvo 5 indicadores; la segunda fue la capacidad de información con 3 indicadores; la tercera denominada tiempo de provisión con 3 indicadores; la cuarta denominada resultado de la gestión con 4 indicadores; la quinta denominada accesibilidad de la información con 3 indicadores y la sexta y última dimensión denominada confianza con 1 indicador (NT N°002-2021-PCM-SGP); la variable gestión de la calidad de servicios, además cuenta con 19 ítems.

Los 19 ítems fueron evaluados mediante una puntuación de 1 al 5 como rango establecido, ello permitió medir el grado de importancia, la puntuación de 1 indicó el menor valor y el valor 5 indicó el mayor valor que corresponde a una escala ordinal.

#### **Variable 2. Servicios del Programa**

**Definición operacional,** se estableció 3 dimensiones de medida, siendo la primera el servicio alimentario diversificado con 3 indicadores; la segunda denominada conocimiento alimentario con 5 indicadores y la tercera y última dimensión denominada tiempo de provisión con 4 indicadores (D.S. 008-2012-MIDIS); además contará con 16 ítems.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**3.3.1 Población:** Para Gallardo (2017) conjunto definido o indefinido de componentes que tienen características similares que lo hacen factibles de estudio, para luego dar



conclusiones de la investigación; además señala que la población cuenta con determinadas formas y características que guardan relación con el problema que son materia de investigación y al cual se ha de llegar con la opinión de los participantes y los objetivos establecidos.

Estuvo definida por los usuarios del PNAEQW, que incluye a los padres de familia o apoderados de los estudiantes que cursaron el grado de primaria; esta población cumple con sus características similares, involucrando a cada uno de ellos, desde el trato que reciben al momento de recoger los productos del PNAEQW, la información que se le facilita y escucha activa, el tipo de servicio recibido, entre más, siendo la totalidad de sujetos en esta investigación 40 padres de familia o apoderado de usuarios.

**3.3.2 Muestra:** Arias (2006) y Rojas-Soriano (2013), citados por Gallardo (2017) en referencia a la muestra mencionaron lo siguiente: “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población”. (p.64).

(Gallardo, 2017), ha proporcionado una base teórica del cual los investigadores se sostienen dado que se considera la representatividad de quienes colaboran y con ello pueda medirse aun no considerándose una muestra aplicando el muestreo, cálculos que permiten tomar una proporción, no obstante, la muestra será tomada con todos los participantes que sumen a la población. En esta investigación, la muestra fue de 40 padres de familia o apoderado de usuarios.

**3.3.3 Unidad de análisis:** Tienen características similares y se ubican en un ámbito determinado (Ñaupas, et al. 2018),

en la presente investigación la unidad de análisis estuvo conformado por el padre de familia o apoderado del beneficiario que cursaron el grado de nivel primaria de la I.E. 3034 Paulo Freire.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica de la investigación:** La recaudación de datos se utilizó la encuesta, al haberse trabajado estructuradamente con la finalidad de recolectar la información proporcionada para el análisis respectivo, así mismo, esta técnica a emplearse ha de procesarse previo a ello las respuestas se enmarcan dentro de la escala que valoró la aplicación (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 1

*Escala valorativa aplicada en la resolución de cuestionario*

Nivel	Valor
Siempre	5
Muchas veces	4
Algunas veces	3
Muy pocas veces	2
Nunca	1

*Nota.* Elaboración propia. Adaptado de la escala de Likert, citado en Ñaupás et al. (2018).

**Instrumento de investigación:** Se empleó un cuestionario para dar respuesta en una escala tipo Likert, esta escala permitió conformar una agrupación de ítems expuestos cinco categorías (Hernández y Mendoza, 2018). Para medir la variable gestión de la calidad de servicios se utilizó un cuestionario de 19 ítems, con una escala valorativa de cinco alternativas enumeradas desde un valor de 1 que era igual a “nunca” hasta el valor de 5 que era igual a “siempre”; mientras que para variable servicios del programa el cuestionario estuvo conformado por 16 ítems, con una escala valorativa de cinco alternativas enumeradas desde 1= nunca hasta 5= siempre. **(Véase tabla 1 y anexo 4).**

Tabla 2

*Validación del instrumento Gestión de la calidad de servicios*

Grado académico	Datos	DNI	Calificación
Dr.	Bracamonte Bauer, Juan J.	25562408	Alto nivel
Mg.	Garay Bazán, Haydee E.	25580383	Alto nivel
Dra.	Graus Cortes, Lupe E.	07539368	Alto nivel
Dr.	Paucar Tello, Paul	25691179	Alto nivel
Mg.	Solís Rufino, Jhony	10766077	Alto nivel

*Nota.* Anexo 2 de Evaluación por juicio de expertos (2023).

Tabla 3

*Validación del instrumento servicios del Programa*

Grado académico	Apellidos y Nombres	DNI	Calificación
Dr.	Bracamonte Bauer, Juan J.	25562408	Alto nivel
Mg.	Garay Bazán, Haydee E.	25580383	Alto nivel
Dra.	Graus Cortes, Lupe E.	07539368	Alto nivel
Dr.	Paucar Tello, Paul	25691179	Alto nivel
Mg.	Solís Rufino, Jhony	10766077	Alto nivel

*Nota.* Anexo 2 de Evaluación por juicio de expertos (2023).

**Validez:** mediante el proceso de juicio de expertos, el instrumento fue sometido a una evaluación de cinco expertos a quienes se hizo entrega de una matriz de evaluación del instrumento de Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa, se consideró el criterio de claridad, coherencia y relevancia. **(Véase tabla 2, tabla 3 y anexo 2).**

Tabla 4

*Gestión de la calidad de servicios*

Alfa de Cronbach (AC)	N
0.876	19

*Nota.* Elaboración propia (2023).

Tabla 5  
*Análisis de fiabilidad de servicios del Programa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.900	16

*Nota propia.* (2023).

**Confiabilidad:** Se realizó una encuesta a 40 personas de la institución educativa, se empleó la técnica de coeficiente (AC) en el cual, se obtuvo un valor de 0.876 para la gestión de la calidad de servicios y de 0.90 para el servicio del programa (**Véase tabla 3 y tabla 4**), por lo tanto, se concluye que los instrumentos empleados para el estudio presentaron una confiabilidad alta (Hernández y Mendoza, 2018).

### 3.5 Procedimientos:

Los procedimientos que se realizaron fueron en base a la problemática, para lo cual se formuló un cuestionario que ayudó a recolectar la información adecuada y precisa en un escenario determinado, el cuestionario estuvo relacionado con la hipótesis planteada y en consecuencia con las variables e indicadores (Ñaupas, et al., 2018); se redactó un documento para la solicitud de autorización dirigida a la institución educativa donde se realizó la encuesta, obteniendo el permiso para otorgar la información requerida.

Ejecuté el cuestionario en la institución educativa, se explicó que la información recaudada era confidencial y serían utilizados sólo con fines de una investigación académica (**Véase anexo 5**); se verificó que los cuestionarios estuvieran completos en respuestas para cada pregunta, luego se trasladó la información a un formato de tabla usando Microsoft Excel, se verificó las respuestas, después se exportó la data al sistema SPSS de IBM versión 29, paquete de datos estadísticos con el cual se realizó el procesamiento de datos.

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

Después de registrar la información en el programa de Excel, se obtuvo la suma de los valores referentes a las dimensiones y a cada variable, se utilizó estadística descriptiva, tablas de frecuencia y los estadísticos descriptivos del Software SPSS de IBM versión 29, además para la normalidad de los datos se aplicó la Prueba de Shapiro Wilk, porque la muestra está conformada menor a 50 sujetos de investigación (Rigalli, et al 2019) y la prueba de Rho de Spearman, recomendada para medir correlaciones y obtener el nivel de significancia en un análisis no paramétrico (Ñaupas, et al 2018).

### **3.7 Aspectos éticos:**

Durante el proceso de la investigación se cumplió con dar uso a las normas del modelo de instrumento cuantitativo establecido por la Universidad César Vallejo, a modo de guía con sus formatos ya establecidos, se respetó las distintas autorías de las referencias junto a sus datos e información declaradas. La información registrada fue recaudada del conjunto de personas encuestadas, esta información fue procesada de forma correcta, sin dar lugar a alguna adulteración, dado se fue consciente que todos los datos eran las bases de los instrumentos aplicados en la investigación. La investigación fue autorizada por la directora de la institución, inclusive se mantuvo en anonimato a las personas encuestadas, aplicando respeto y consideración, sin realizar un prejujuamiento.

#### IV. RESULTADOS

El estudio proporcionó resultados descriptivos, para las variables y sus dimensiones, se detallan a continuación:

##### 4.1 Variable “Gestión de la calidad de servicios”

De la tabla 6 (**Véase el anexo 7**) El 35 % de los encuestados, consideran que siempre existe atención con profesionalismo para para mejorar la gestión del servicio del programa, mientras que el 10% de los mismos consideran que nunca existe atención con profesionalismo para para mejorar la gestión del servicio. De la misma tabla se infiere que 37.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe atención con profesionalismo.

De la tabla 7 (**Véase el anexo 7**), se observa 47.5 % de los encuestados, consideran que siempre existe atención con empatía para mejorar la gestión del servicio, mientras que el 2.5 % de los mismos consideran que nunca existe empatía para para mejorar la gestión del servicio del Programa. De la misma tabla se infiere que 37.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe empatía en el servicio.

De la tabla 8 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 45 % de los encuestados, consideran que siempre existe respeto y seguridad que otorgan los trabajadores para para mejorar la gestión del servicio, mientras que el 5 % de los mismos consideran que nunca existe respeto y seguridad para para mejorar la gestión del servicio. De la misma tabla se infiere que 30 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe respeto y seguridad que otorgan los trabajadores para mejorar el servicio.

De la tabla 9 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 57.5 % de los encuestados, consideran que siempre existe igualdad de trato para

para mejorar la gestión del servicio, mientras que el 10 % de los mismos consideran que nunca existe igualdad de trato por parte del personal para para mejorar la gestión. De la misma tabla se infiere que 37.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe igualdad de trato para mejorar el servicio.

De la tabla 10 (**Véase el anexo 7**), se observa que observa que el 52.5 % de los encuestados, consideran que siempre existe conocimiento de la necesidad de los usuarios para mejorar la gestión del servicio, mientras que el 5 % de los mismos consideran que nunca existe conocimiento de necesidad de los usuarios para para mejorar la gestión del servicio. De la misma tabla se infiere que 32.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe conocimiento de necesidad.

De la tabla 11 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 32.5 % de los encuestados, consideran que siempre tienen información clara del programa que permita mejorar la gestión del servicio, mientras que el 7.5 % de los mismos consideran que nunca existe información clara para mejorar la gestión del servicio. De la misma tabla se infiere que 37.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe información clara del programa.

De la tabla 12 (**Véase el anexo 7**), se observa que que el 45 % de los encuestados, consideran que siempre existe medios de comunicación de parte de los trabajadores para para mejorar la gestión del servicio, mientras que el 5 % de los mismos consideran que nunca existe medios de comunicación de parte de los trabajadores para mejorar la gestión del servicio. De la misma tabla se infiere que 35 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe medios de comunicación para mejorar la gestión.

De la tabla 13 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 40 % de los encuestados, consideran que siempre existe escucha a las personas beneficiarias para mejorar la gestión del servicio, mientras que el 15 % de los mismos consideran que nunca existe escucha a las personas beneficiarias para mejorar la gestión del servicio. De la misma tabla se infiere que 40 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe la escucha a las personas beneficiarias.

De la tabla 14 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 47.5 % de los encuestados, consideran que siempre existe un periodo que recibe el servicio para una atención adecuada y mejorar la gestión del servicio, mientras que el 2.5 % de los mismos consideran que nunca existe un periodo que recibe el servicio para una atención adecuada y mejorar la gestión del servicio. De la misma tabla se infiere que 37.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe un periodo que recibe el servicio.

De la tabla 15 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 50 % de los encuestados, consideran que siempre existe un periodo de asistencia del servicio para mejorar la gestión del servicio, mientras que el 2.5 % de los mismos consideran que nunca existe un periodo de asistencia del servicio para mejorar la gestión del servicio. De la misma tabla se infiere que 15 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca y algunas veces existe un periodo de asistencia del servicio.

De la tabla 16 (**Véase el anexo 7**), se observa que que el 45 % de los encuestados, consideran que siempre existe un periodo establecido del servicio para mejorar la gestión del servicio del programa, mientras que el 2.5 % de los mismos consideran que muy pocas veces existe un periodo establecido del servicio para mejorar la gestión del servicio del programa. De la misma tabla se infiere que 32.5 % del total de



encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que muy pocas veces y algunas veces existe un periodo establecido del servicio.

De la tabla 17 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 45 % de los encuestados, consideran que siempre existe la aplicación de procedimientos para mejorar la gestión del servicio del Programa, mientras que el 2.5 % de los mismos consideran que muy pocas veces existe la aplicación de procedimientos para mejorar la gestión del servicio del Programa. De la misma tabla se infiere que 32.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que muy pocas veces y algunas veces existe la aplicación de procedimientos.

De la tabla 18 (**Véase el anexo 7**), se observa un valor pequeño de 2.5 % de los encuestados, consideran que muy pocas veces existe eficiencia en los procedimientos, seguido del 22.5 % de muchas veces, de 30 % de algunas veces, y un 45 % indican que siempre existe eficiencia en los procedimientos.

De la tabla 19 (**Véase el anexo 7**), se observa que un valor menor de 10 % que califican que muchas veces conocen del costo logístico por el servicio recibido, seguido del 15 % de algunas veces, de 17.5 % de muy pocas veces, de 22.5 % de siempre y un 35 % indican que nunca han conocido de la existencia de un costo logístico por servicio recibido.

De la tabla 20 (**Véase el anexo 7**), se observa que se tiene dos valores menores de 7.5 % de los encuestados, quienes califican que nunca y muy pocas veces respectivamente, exista sencillez en los documentos y formularios aplicados para recibir el servicio; seguido del 22.5 % quienes consideran que existe muchas veces, de 25 % quienes consideran que existe algunas veces, y un 37.5 % indican que siempre exista sencillez en los documentos y formularios.

De la tabla 21 (**Véase el anexo 7**), se observa que un valor pequeño de 2.5 % de los encuestados consideran que nunca existe satisfacción en la atención presencial, seguido del 17.5 % de algunas veces, de 35

% de muchas veces, y un 45 % de los encuestados consideran que siempre existe una satisfacción en la atención presencial del servicio.

De la tabla 22 (**Véase el anexo 7**), se observa que se tiene dos valores muy pequeños de 2.5 % de los encuestados, quienes consideran que nunca y muy pocas veces respectivamente, existe satisfacción en la infraestructura de los canales de atención para recibir el servicio; seguido del 20 % de algunas veces, de 25 % de muchas veces, y un 50 % de los encuestados consideran que siempre existe una satisfacción en la infraestructura de los canales de atención.

De la tabla 23 (**Véase el anexo 7**), se observa que que el 52.5 % de los encuestados, consideran que siempre existe satisfacción en los horarios de atención lo cual mejora la gestión del Programa, mientras que el 5 % de los mismos consideran que muy pocas veces existe satisfacción en los horarios de atención para mejorar la gestión del servicio del Programa. De la misma tabla se infiere que 25 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que muy pocas veces y nunca existe satisfacción en los horarios de atención.

De la tabla 24 (**Véase el anexo 7**), se observa que que el 52.5 % de los encuestados, consideran que siempre existe transparencia en la gestión del trámite para mejorar la gestión del servicio del Programa, mientras que el 2.5 % de los mismos consideran que muy pocas veces existe transparencia en la gestión del trámite para mejorar la gestión del servicio del Programa. De la misma tabla se infiere que 22.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que muy pocas veces y algunas veces existe transparencia en la gestión del trámite.

### **Variable “Servicios del Programa”**

De la tabla 25 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 30 % de los encuestados, consideran que el servicio recibido satisface las expectativas de los usuarios de acorde a sus necesidades y deseos; mientras que el 5 % de los mismos consideran que el servicio recibido

nunca satisface las necesidades de los usuarios en la gestión del servicio del Programa. De la misma tabla se infiere que 40 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces el servicio recibido satisface las necesidades de los usuarios.

De la tabla 26 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 40 % de los encuestados, consideran que siempre el servicio recibido se adapta a la realidad socioeconómica de los usuarios; mientras que el 10 % de los mismos consideran que el servicio recibido nunca se adapta a la realidad socioeconómica de los usuarios. De la misma tabla se infiere que 32.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces, el servicio recibido se adapta a la realidad socioeconómica de los usuarios.

De la tabla 27 (**Véase el anexo 7**), se observa un valor muy pequeño de 2.5 % de los encuestados que consideran que nunca el servicio recibido del programa se adapta a los cambios en gustos y necesidades durante el tiempo; seguido del 7.5 % que consideran como muy pocas veces, de 17.5 % de siempre, de 35 % de muchas veces, y un 37.5 % de los encuestados consideran que algunas veces el servicio recibido del programa se adapta a los cambios en gustos y necesidades durante el tiempo.

De la tabla 28 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 35 % de los encuestados, consideran que siempre existe buenos hábitos alimentarios en los usuarios, afirmando que los productos Qali Warma que consumen son de buena calidad, saludables y cumplen con los componentes nutritivos que requieren lo usuarios; mientras que el 10 % de los mismos consideran que nunca existe buenos hábitos alimentarios en los usuarios. De la misma tabla se infiere que 32.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe buenos hábitos alimentarios en los usuarios.

De la tabla 29 (**Véase el anexo 7**), se observa que sólo el 5 % de los encuestados consideran que nunca han contado con buenos hábitos alimentarios, afirmando que el Programa no ha cambiado la forma de consumir los alimentos; seguido del 7.5 % de muy pocas veces, de 27.5 % de muchas veces. De la misma tabla se entiende que 60 % del total de encuestados consideran que algunas veces y siempre han contado con buenos hábitos alimentarios, afirmando que el Programa sí ha cambiado la forma de consumir los alimentos, además los usuarios sí han dejado o reducido el consumo de algunos alimentos que eran poco saludables.

De la tabla 30 (**Véase el anexo 7**), se observa que sólo un muy pequeño valor de 2.5 % de los encuestados consideran que nunca han contado con buenos hábitos alimentarios, afirmando que en su familia no se pone en práctica la recomendación de consumir alimentos saludables; seguido del 7.5 % de muy pocas veces, de 22.5 % de algunas veces. De la misma tabla se entiende que 57.5 % del total de encuestados consideran que muchas veces y siempre han contado con buenos hábitos alimentarios, afirmando que en su familia sí se pone en práctica la recomendación de consumir alimentos saludables de acuerdo a lo establecido por el programa.

De la tabla 31 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 35 % de los encuestados, consideran que siempre han contado con conocimiento acerca de las buenas prácticas de la manipulación de los alimentos que se debe aplicar durante la recepción, almacenamiento, entrega de productos y preparación de alimentos, con un 7.5 % consideran que muy pocas veces, y un 5 % consideran que nunca han contado con conocimiento acerca de las buenas prácticas de la manipulación de los alimentos.

De la tabla 32 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 37.5 % de los encuestados, consideran que siempre existe participación del gobierno nacional para mejorar la gestión del servicio del Programa, con un 25 % consideran que muchas veces, mientras que el 5 % de los mismos

consideran que nunca existe participación del gobierno nacional para mejorar la gestión del servicio del Programa. De la misma tabla se infiere que 37.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe participación del gobierno.

De la tabla 33 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 37.5 % de los encuestados, consideran que siempre existe participación del gobierno regional para mejorar la gestión del servicio del Programa, con un 5 % consideran que muchas veces, mientras que el 7.5 % de los mismos consideran que nunca existe participación del gobierno regional. De la misma tabla se infiere que 57.5 % del total de encuestados de la I.E. 3034 Paulo Freire consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces existe participación del gobierno regional.

De la tabla 34 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 50 % de los encuestados, consideran que muchas veces y siempre el gobierno local contribuye en capacitaciones para mejorar el servicio alimentario del PNAEQW, con un 32.5 % consideran que algunas veces, mientras que el 5 % de los mismos consideran que nunca el gobierno local contribuye en capacitaciones para mejorar el servicio alimentario del PNAEQW.

De la tabla 35 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 47.5 % de los encuestados, consideran que siempre la alimentación de los usuarios del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire se relaciona con la asistencia y permanencia en clases, con un 17.5 % consideran que muchas veces, mientras que el 7.5 % de los mismos consideran que nunca la alimentación de los usuarios del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire se relaciona con la asistencia y permanencia en clases. De la misma tabla se entiende que 20 % del total de encuestados consideran que nunca y muy pocas veces existe dicha relación.

De la tabla 36 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 42.5 % de los encuestados, consideran que siempre la alimentación de los usuarios del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire se relaciona con la asistencia

y permanencia en clases en relación con el año 2022, con un 22.5 % consideran que muchas veces, mientras que el 7.5 % de los mismos consideran que nunca la alimentación de los usuarios del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire se relaciona con la asistencia y permanencia en clases en relación con el año 2022. De la misma tabla se entiende que 35 % del total de encuestados consideran que nunca, muy pocas veces y algunas veces la alimentación de los usuarios del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo se relaciona con la asistencia y permanencia en clases en relación con el año 2022.

De la tabla 37 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 42.5 % de los encuestados, consideran que siempre la comunidad educativa de la I.E. 3034 Paulo Freire participa en la prestación del servicio alimentario del PNAEQW, con un 22.5 % consideran que muchas veces, mientras que el 7.5 % de los mismos consideran que nunca participa en la prestación del servicio alimentario del PNAEQW. De la misma tabla se entiende que 20 % del total de encuestados consideran que nunca y muy pocas veces participa en la prestación del servicio alimentario del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire.

De la tabla 38 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 27.5 % de los encuestados, consideran que siempre el CAE involucra a los miembros de la comunidad local para articular el servicio alimentario del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire, otro 27.5 % consideran que algunas veces, mientras que el 5 % de los mismos consideran que nunca el CAE involucra a los miembros de la comunidad local para articular el servicio alimentario del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres. De la misma tabla se entiende que 30 % del total de encuestados consideran que nunca y muy pocas veces el CAE involucra a los miembros de la comunidad local para articular el servicio alimentario del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire.

De la tabla 39 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 37.5 % de los encuestados, consideran que siempre los organismos sociales del

Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP) visitan la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres para verificar el servicio alimentario de las niñas y niños, con un 25 % consideran que muchas veces, mientras que el 10 % de los mismos consideran que nunca los organismos sociales del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP) visitan la I.E. 3034 Paulo Freire para verificar el servicio alimentario de las niñas y niños.

De la misma tabla se reitera que 27.5 % del total de encuestados consideran que muy pocas veces y algunas veces los organismos sociales del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP) visitan la I.E. 3034 Paulo Freire para verificar el servicio alimentario de las niñas y niños.

De la tabla 40 (**Véase el anexo 7**), se observa que el 37.5 % de los encuestados, consideran que siempre existe cooperación efectiva de otras instituciones para mejorar el servicio alimentario del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, con un 15 % consideran que muchas veces, mientras otro 15 % de los mismos consideran que nunca existe cooperación efectiva de otras instituciones para mejorar el servicio alimentario del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire. De la misma tabla se entiende que 32.5 % del total de encuestados consideran que muy pocas veces y algunas veces existe cooperación efectiva de otras instituciones para mejorar el servicio alimentario del PNAEQW de la I.E. 3034 Paulo Freire.

## 4.2 Prueba de Hipótesis

Tabla 41

*Normalidad de los datos*

	Shapiro-Wilk			Resultado
	Estadístico	gl	Sig.	
Gestión de la calidad de servicios	.889	40	<.001	No normal
Servicios del Programa	.918	40	.007	No normal

Las hipótesis fueron contrastadas mediante la prueba de Rho de Spearman, ya que con la prueba de normalidad de las variables se obtuvo que los datos no presentan normalidad (**Véase tabla 41**), con un valor de significancia (Sig.) menor al nivel de significación teórica con un  $\alpha = 0.05$ ; además, se realizó el planteamiento de hipótesis estadísticas, con la finalidad de decidir en razón de aceptar o rechazar la hipótesis.

### 4.3.1. Hipótesis general

**Hipótesis de investigación:** Existe relación significativa entre la Gestión de la calidad de servicios y los servicios del Programa Quali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

#### **Hipótesis estadística**

**H0:** No existe relación entre gestión de la calidad de servicios y los servicios del Programa.

**H1:** Existe relación entre gestión de la calidad de servicios y los servicios del Programa.

**Nivel de significación:** El nivel de significación teórica  $\alpha = 0.01$ , que coincide a un nivel de confianza del 99 %.



Tabla 42

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables de estudio

			Gestión de la calidad de servicios	Servicios del Programa
Rho de Spearman	Gestión de la calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1.000	.605**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Servicios del Programa	Coeficiente de correlación	.605**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

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

**Conclusión:** De los resultados estadísticos se observa que las variables de estudio obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.605, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ . Por lo tanto, existe relación entre el trato profesional y los servicios del programa.

#### 4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

En adelante para cada hipótesis específica se consideró como nivel de significancia y regla de decisión lo siguiente:

- **Nivel de significación:** El nivel de significación teórica  $\alpha = 0.01$ , que coincide a un nivel de confianza del 99 %.

**i. Hipótesis específica 1**

**Hipótesis de investigación:** Existe relación entre el trato profesional y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

**Hipótesis estadística**

**H0:** No existe relación entre la dimensión trato profesional y la variable de estudio servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

**H1:** Existe relación entre la dimensión trato profesional y la variable de estudio servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

Tabla 43

*Correlación de dimensión 1 y variable 2*

			Servicios del Programa	Trato profesional
Rho de Spearman	Servicios del Programa	Coeficiente de correlación	1.000	.608**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Trato profesional	Coeficiente de correlación	.608**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

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

**Conclusión:** De los resultados estadísticos se observa que el trato profesional y la variable de estudio servicios del Programa obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.608, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó *H0* y se aceptó *H1*.

Por lo tanto, existe relación entre el trato profesional y los servicios del programa.

ii. **Hipótesis específica 2**

**Hipótesis de investigación:** Existe relación entre la capacidad de información y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

**Hipótesis estadística**

**H0:** No existe relación entre la dimensión capacidad de información y la variable de estudio los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

**H1:** Existe relación entre la dimensión capacidad de información y la variable de estudio los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

Tabla 44

*Correlación de dimensión 2 y variable 2*

			Servicios del Programa	Capacidad de Información
Rho de Spearman	V2	Coef. de correlación	1.000	.629**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Capacidad de Información	Coef. de correlación	.629**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

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

**Conclusión:** Se observa que la capacidad de información y la variable servicios del Programa obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.629, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó *H0* y se aceptó *H1*. Por lo tanto, si existe relación.

### iii. Hipótesis específica 3

**Hipótesis de investigación:** Existe relación entre tiempo de provisión y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

#### **Hipótesis estadística**

**H0:** No existe relación entre tiempo de provisión y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

**H1:** Existe relación entre tiempo de provisión y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

Tabla 45

*Correlación de dimensión 3 y variable 2*

			Servicios del Programa	Tiempo de provisión
Rho de Spearman	Servicios del Programa	Coef. de correlación	1.000	.506**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Tiempo de provisión	Coef. de correlación	.506**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

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

**Conclusión:** Se observa que el tiempo de provisión y la variable servicios del Programa obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.506, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó *H0* y se aceptó *H1*. Por lo tanto, si existe relación.

#### iv. Hipótesis específica 4

**Hipótesis de investigación:** Existe relación entre el resultado de gestión y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

#### **Hipótesis estadística**

**H0:** No existe relación entre el resultado de gestión y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

**H1:** Existe relación entre el resultado de gestión y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

Tabla 46

#### **Correlación de dimensión 4 y variable 2**

			Servicios del Programa	Resultado de la gestión
Rho de Spearman	Servicios del Programa	Coef. de correlación	1.000	.340*
		Sig. (bilateral)	.	.032
		N	40	40
	Resultado de la gestión	Coef. de correlación	.340*	1.000
		Sig. (bilateral)	.032	.
		N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Conclusión:** Se observa que el resultado de gestión y la variable servicios del Programa obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.340, lo cual las califica como correlación positiva de nivel bajo. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó mayor al valor teórico de 0.01, se aceptó *H0* y se rechazó *H1*. Por lo tanto, si existe relación.

## v. Hipótesis específica 5

**Hipótesis de investigación:** Existe relación entre la accesibilidad y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

### **Hipótesis estadística**

**H0:** No existe relación entre la accesibilidad y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

**H1:** Existe relación entre la accesibilidad y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

Tabla 47

*Correlación de dimensión 5 y variable 2*

			Servicios del Programa	Accesibilidad
Rho de Spearman	Servicios del Programa	Coef. de correlación	1.000	.281
		Sig. (bilateral)	.	.079
		N	40	40
	Accesibilidad	Coef. de correlación	.281	1.000
		Sig. (bilateral)	.079	.
		N	40	40

**Conclusión:** Se observa que la accesibilidad y la variable los servicios del Programa obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.281, lo cual las califica como correlación positiva de nivel baja. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó mayor al valor teórico de 0.01, se aceptó *H0* y se rechazó *H1*. Por lo tanto, si existe relación.

## vi. Hipótesis específica 6

**Hipótesis de investigación:** Existe relación entre la confianza y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

### **Hipótesis estadística**

**H0:** No existe relación entre la confianza y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

**H1:** Existe relación entre la confianza y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

Tabla 48

### *Correlación de dimensión 6 y variable 2*

			Servicios del Programa	Confianza
Rho de Spearman	Servicios del Programa	Coef. de correlación	1.000	.411**
		Sig. (bilateral)	.	.008
		N	40	40
	Confianza	Coef. de correlación	.411**	1.000
		Sig. (bilateral)	.008	.
		N	40	40

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

**Conclusión:** Se observa que la confianza y la variable servicios del Programa obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.411, lo cual las califica como correlación positiva de nivel bajo. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó *H0* y se aceptó *H1*. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la confianza y los servicios del Programa.

## vii. Hipótesis específica 7

**Hipótesis de investigación:** Existe relación entre el servicio alimentario diversificado y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

### **Hipótesis estadística**

**H0:** No existe relación entre el servicio alimentario diversificado y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

**H1:** Existe relación entre el servicio alimentario diversificado y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

Tabla 49

*Correlación de dimensión 1 de la variable 2 y variable 2*

			Servicios del Programa	Servicio alimentario diversificado
Rho de Spearman	Servicios del Programa	Coef. de correlación	1.000	.599**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Servicio alimentario diversificado	Coef. de correlación	.599**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

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

**Conclusión:** Se observa que el servicio alimentario diversificado y la variable servicios del Programa obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.599, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderada. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó *H0* y se aceptó *H1*. Por lo tanto, si existe relación.



### viii. Hipótesis específica 8

**Hipótesis de investigación:** Existe relación entre el conocimiento alimentario y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

#### **Hipótesis estadística**

**H0:** No existe relación entre el conocimiento alimentario y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

**H1:** Existe relación entre el conocimiento alimentario y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

Tabla 50

*Correlación de dimensión 2 de la variable 2 y variable 2*

		Servicios del Programa		
		Conocimiento alimentario		
Rho de Spearman	Servicios del Programa	Coef. de correlación	1.000	.909**
n		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Conocimiento alimentario	Coef. de correlación	.909**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

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

**Conclusión:** Se observa que el conocimiento alimentario y la variable servicios del Programa obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.909, lo cual las califica como correlación positiva de nivel alta moderada. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó *H0* y se aceptó *H1*. Por lo tanto, si existe relación.

## ix. Hipótesis específica 9

**Hipótesis de investigación:** Existe relación entre la cooperación de la comunidad y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire.

### **Hipótesis estadística**

**H0:** No existe relación entre la cooperación de la comunidad y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freir.

**H1:** Existe relación entre la cooperación de la comunidad y los servicios del Programa de la I.E. 3034 Paulo Freire.

Tabla 51

*Correlación de dimensión 3 de la variable 2 y variable 2*

			Servicios del Programa	Cooperación de la comunidad
Rho de Spearman	Servicios del Programa	Coef. de correlación	1.000	.901**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Cooperación de la comunidad	Coef. de correlación	.901**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

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

**Conclusión:** Se observa que la cooperación de la comunidad y la variable servicios del Programa obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.901, lo cual las califica como correlación positiva de nivel alta moderada. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó *H0* y se aceptó *H1*. Por lo tanto, si existe relación.

## V. DISCUSIÓN

Dentro de los resultados obtuvieron con un coeficiente de correlación Spearman de 0.605, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre las variables de gestión de la calidad de servicios y los servicios del Programa. Medina y Medina (2010) subrayaron que la calidad percibida por el cliente es dinámica, sujeta a comparaciones con otros productos y servicios, así como a expectativas cambiantes. En el estudio de Maizondo e Hidalgo (2021), destacaron que la relación existente entre la gestión de la calidad de servicios y el PNAEQW en estudiantes, se evidencia en un enfoque centrado en la mejora de la gestión educativa. Contrastando con esto, Amorin, Ribeiro y Bandoni (2020) exploran el diagnóstico de la inseguridad alimentaria en Brasil, subrayando la necesidad de encuestas de inteligencia artificial entre estudiantes y la asistencia a familias en situación de inseguridad alimentaria. Ferrer y Ruiz (2022) aportan una perspectiva crítica al señalar que, a pesar de la excelente calidad de productos o servicios en algunas empresas, el servicio al cliente puede ser deficiente. La Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP resalta la importancia de la calidad de servicios en la modernización del estado, mientras que CEPLAN (2023) subraya las políticas nacionales peruanas, especialmente aquellas relacionadas con la equidad educativa y la seguridad alimentaria. En este análisis, se observa que cada enunciado aborda diferentes aspectos de la gestión, calidad de servicios y políticas públicas, destacando la diversidad de enfoques y temáticas dentro de estos contextos.

La investigación de resultados en la dimensión trato profesional y la variable de estudio servicios del Programa obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.608, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el trato profesional y los servicios del Programa; de manera complementaria el trabajo de Neyra, Flores y Pacheco (2021) abordó la relación entre el trato profesional y la capacidad de

información utilizando la escala SERVQUAL, destacando cinco dimensiones de calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Concluyeron en la importancia de medir constantemente la calidad del servicio educativo para implementar ajustes necesarios y mantener un ambiente positivo en la comunidad universitaria. Contrastando esta perspectiva, Medina y Medina (2010) subrayaron que la calidad percibida por el cliente es dinámica, sujeta a comparaciones con otros productos y servicios, así como a expectativas cambiantes.

Dentro de los resultados que corresponden a la dimensión capacidad de información y la variable de estudio servicios del Programa, obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.629, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la capacidad de información y los servicios del Programa; de forma complementaria en el ámbito normativo, la Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP describió el trato profesional como las acciones y actitudes del servidor civil al brindar servicios, destacando el profesionalismo, la empatía, el respeto y la igualdad en el trato. Además, enfatizó la importancia de la capacidad de información, indicando que esta se refiere a proporcionar datos de manera sencilla, precisa y transparente, así como establecer una comunicación fluida y receptiva durante la prestación de servicios. Se resalta la conexión entre escuchar las opiniones a través de mecanismos como el buzón de sugerencias para mejorar continuamente los servicios ofrecidos por la entidad. Este análisis destaca la relevancia de la calidad percibida, la dinámica de las expectativas del cliente y la importancia del trato profesional y la capacidad informativa en el ámbito de los servicios.

De los resultados estadísticos, la dimensión tiempo de provisión y los servicios del Programa, obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.506, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que existe

relación entre el tiempo de provisión y los servicios del Programa; de forma complementaria el trabajo de Pacheco et al. (2019) resalta la importancia de los alimentos saludables en el entorno académico, pero identifica barreras como la obligación y el disgusto, así como la falta de tiempo debido al ritmo creciente de trabajo. La investigación concluye que cambiar el comportamiento alimentario en una comunidad académica representa un desafío significativo para los programas de bienestar social. En contraste, la Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP aborda el tiempo de provisión como el periodo que lleva a la persona recibir servicios de una entidad, considerando la espera, la gestión y la ejecución en los plazos establecidos.

De la misma forma, Medina y Medina (2010) aportan a la discusión al definir la calidad de productos y servicios en términos de cumplir en satisfacer las diferentes necesidades o expectativas de las personas. Este concepto moderno destaca la evolución del entendimiento de la calidad a lo largo de los años. En este análisis, se observa cómo la percepción del tiempo, ya sea como barrera o como parte integral de la provisión de servicios, influye en la calidad que es percibida por los usuarios y en la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Dentro de los resultados que corresponden a la gestión y los servicios del Programa, se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman de 0.340, lo cual las califica como correlación positiva de nivel bajo. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó mayor al valor teórico de 0.01, se aceptó  $H_0$  y se rechazó  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación entre el resultado de gestión y los servicios del Programa; de forma complementaria sobre el resultado de gestión en el ámbito de servicios públicos y organizaciones. Corrales y Sullca (2022) destacan la importancia del desempeño de los colaboradores y la medición constante de la calidad del servicio en entidades públicas. Identifican brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción, señalando la insatisfacción como una problemática clave. Por otro lado, Vasconcelos et al. (2019) centran su atención en políticas públicas y programas de bienestar en alimentos y nutrición en Brasil. Resaltan la expansión y calificación de estas

políticas durante las administraciones de Lula y Dilma, contrastando con los recortes presupuestarios y contratiempos en la gestión de Temer. Este enfoque resalta la complejidad y la variabilidad en los resultados de gestión en el ámbito público.

De la misma forma, Terán et al (2021) abordan la calidad de servicio desde una perspectiva organizacional, destacando la innovación en el servicio como un medio para la mejora continua. Señalan medidas globales para evaluar la calidad de servicio, incluyendo la calidad sustancial, confiabilidad, tiempo de reacción, seguridad y simpatía. La Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP, por su parte, se centra en la capacidad de la entidad para brindar servicios de manera correcta y eficiente, considerando la aplicación oportuna de procedimientos y normativas, así como el costo razonable asociado a los servicios recibidos, estos enunciados resaltan la diversidad de perspectivas y enfoques en la evaluación y gestión de resultados, desde la calidad del servicio público hasta la innovación organizacional, destacando la complejidad inherente a la medición y mejora de la gestión en distintos contextos.

De los resultados estadísticos, la accesibilidad y la variable servicios del Programa, obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.281, lo cual las califica como correlación positiva de nivel baja. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó mayor al valor teórico de 0.01, se aceptó  $H_0$  y se rechazó  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación entre la accesibilidad y los servicios del Programa; de forma complementaria respecto a la accesibilidad los enunciados revelan diversas perspectivas sobre la accesibilidad en el ámbito de programas sociales y servicios públicos. Badajo y Pérez (2022) resaltan la importancia de la información sobre las condiciones de los beneficiarios para la efectividad de los programas sociales. Enfatizan la necesidad de un monitoreo y evaluación continuos para implementar acciones correctivas y atender de manera oportuna las necesidades de los beneficiarios, Montoya y Suárez (2018) aportan una perspectiva diferente al abordar el acceso a alimentos en comunidades específicas. Aunque las comunidades de Vigía del Fuerte

tienen acceso al fruto del plátano durante todo el año, los autores señalan que este no se considera suficiente para calmar el hambre. La presencia de este alimento, paradójicamente, les recuerda la carencia de condiciones fundamentales y persiste el sentimiento de hambre.

Así mismo, la Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP se centra en la accesibilidad a los servicios públicos a través de diferentes canales de atención. Considera aspectos como la seguridad integral, infraestructura en cada canal, horarios flexibles y la posibilidad de brindar servicios en lengua originaria, sistemas de lectura táctil, entre otros. Este enfoque destaca la importancia de garantizar la accesibilidad en todos los aspectos para asegurar la inclusión efectiva de todos los usuarios, ellos subrayan la diversidad de contextos en los cuales se aborda la accesibilidad, desde la efectividad de programas sociales hasta la disponibilidad de alimentos y la prestación de servicios públicos, resaltando la necesidad de enfoques inclusivos y adaptados a las necesidades específicas de las comunidades o beneficiarios.

Dentro de los resultados que corresponden a la confianza y el Programa, obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.411, lo cual las califica como correlación positiva de nivel bajo. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la confianza y los servicios del Programa; de forma complementaria sobre la confianza, abordadas en contextos educativos, alimentarios y de servicios públicos. Alemán et al. (2022) resaltan la importancia de crear un ambiente propicio en instituciones educativas para estudios a largo plazo, fomentando la participación de profesionales de la salud y actividades de apoyo continuo. Esto sugiere que la confianza en el entorno educativo es esencial para el desarrollo académico sostenible, en contraste, Peterson, Freidus y Tereshenko (2022) presentan datos que indican que muchos estudiantes universitarios vinculan el hambre con sus fracasos individuales, revelando una perspectiva individualista y una falta de confianza en el apoyo institucional. La falta de confianza se manifiesta en la percepción de que la

inseguridad alimentaria está vinculada principalmente a factores individuales y no a cambios en las políticas de asistencia alimentaria o discriminación.

Así mismo, la Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP aborda la confianza desde la perspectiva de la legitimidad de la entidad pública ante las personas. Cualquier incidente sin justificación que altere el resultado de la gestión o servicio puede afectar esta confianza. Además, define la calidad de servicios como el resultado de la prestación de servicios públicos en relación con las necesidades y expectativas de la población, enfatizando la organización efectiva de las instituciones públicas para lograr este objetivo, en conjunto, estos enunciados subrayan la diversidad de dimensiones en las que se aborda la confianza, desde la confianza en el ambiente educativo hasta la confianza en la capacidad institucional y la percepción individualista de los desafíos alimentarios, destacando la necesidad de construir y mantener la confianza en diversos contextos.

Dentro de los resultados que corresponden al servicio alimentario diversificado y la variable servicios del Programa, se obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.599, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderada. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el servicio alimentario diversificado y los servicios del Programa; de forma complementaria en referencia al servicio alimentario diversificado. Soares et al. (2021) incorporan la perspectiva de la sostenibilidad en la calidad de las comidas ofrecidas en los Servicios de Alimentos, destacando la importancia de aspectos nutricionales y ambientales. Ayala (2022) sugiere que la alimentación escolar no tiene un impacto significativo en los logros de aprendizaje, señalando problemas de eficiencia y efectividad en el Programa Nacional de Alimentación Escolar y otras variables como la infraestructura escolar y el acceso a la tecnología como más influyentes en el rendimiento académico, en tanto, Padovan et al. (2023) enfatizan la necesidad de promover hábitos alimenticios saludables y una nutrición adecuada en los



servicios de alimentación escolar, resaltando la falta de datos suficientes en la literatura científica sobre el uso de ingredientes en estas preparaciones.

Así mismo, Tejada (2006) establece que los servicios de alimentación deben cumplir tres objetivos primordiales para perdurar en el tiempo, incluyendo la satisfacción de las necesidades y deseos de los usuarios, el desarrollo óptimo en diferentes realidades socioeconómicas, y la adaptación a los cambios en gustos y necesidades, seguidamente, Ferrer y Ruiz (2022) sostienen que un buen servicio al cliente no es resultado de la casualidad ni de decisiones individuales, sino de medidas implementadas en la institución. Destacan la importancia de la "calidad en el servicio" como un concepto vinculado al servicio al cliente, todo ello resalta la complejidad y la diversidad de factores que influyen en el servicio alimentario diversificado, desde la calidad nutricional hasta la sostenibilidad y la satisfacción del cliente, destacando la importancia de abordar múltiples dimensiones para proporcionar servicios alimentarios efectivos y satisfactorios.

Los resultados que corresponden al conocimiento alimentario y la variable servicios del Programa, obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.909, lo cual las califica como correlación positiva de nivel alta moderada. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el conocimiento alimentario y los servicios del Programa; de forma complementaria sobre las perspectivas del conocimiento alimentario. Orrego y Del Carpio (2019) presentan resultados sobre el contenido nutricional de un desayuno, destacando la suficiencia en energía, grasa total y sodio, pero señalando que las grasas saturadas y las proteínas superaron los requerimientos nutricionales diarios., en tanto Francke y Acosta (2020) evalúan el impacto nutricional de los servicios del Programa mediante un método cuasi experimental, concluyendo que no se evidenció un efecto positivo respecto a la anemia o desnutrición crónica infantil.

Para Lara y Rojas (2022) abordan el conocimiento alimentario en adolescentes, concluyendo que poseen conocimientos confiables sobre

variables como la autoeficacia, frecuencia de consumo de alimentos, hábitos alimentarios, conocimiento nutricional, seguridad alimentaria y prácticas de higiene, Yiannas (2009) destaca la importancia del conocimiento alimentario para una vida saludable y la prevención de enfermedades. Subraya la relevancia de la inocuidad alimentaria y aboga por la transferencia de conocimientos mediante demostraciones específicas en la preparación de alimentos, resaltando la diversidad de enfoques en el conocimiento alimentario, desde la evaluación de contenido nutricional específico hasta la consideración de programas sociales y la importancia de la inocuidad alimentaria, subrayando la necesidad de una educación alimentaria integral y contextualizada.

Dentro de los resultados que corresponden a la dimensión cooperación de la comunidad y los servicios del Programa, obtuvieron un coeficiente de correlación Spearman de 0.901, lo cual las califica como correlación positiva de nivel alta moderada. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01, se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ . Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la cooperación de la comunidad y los servicios del Programa; de forma complementaria la cooperación de la comunidad en contextos de servicios alimentarios y gestión de calidad. Velázquez et al. (2022) exploran la relación entre el comportamiento de participación del cliente y la ciudadanía con la cocreación de valor del cliente en el ecosistema de servicios alimentarios mexicanos. Concluyen que el comportamiento y el intercambio de información son factores determinantes en el comportamiento del cliente, destacando la importancia de la colaboración y la participación activa, por otro lado, Vidal et al. (2019) enfatizan la necesidad de amplios consensos con la comunidad para mejorar el Servicio Alimentario Escolar. Señalan que la cooperación con diversas partes interesadas, incluyendo autoridades, distritos, personal escolar, comunidad académica, organizaciones civiles y gremios, es esencial para evaluar y mejorar el servicio de manera transparente, aportando Ferrer y Ruiz (2022) subrayan la importancia de la gestión de la calidad, agrupando actividades que aseguran la satisfacción de los clientes, con énfasis en conocer cómo se recibe, dónde, de qué forma y

en qué ambiente. Mencionan que el Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE) en Perú, aplica un modelo de cogestión, el cual involucra la participación de la sociedad civil y diferentes sectores para asegurar la calidad del servicio alimentario.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: Se demostró la existencia de una relación de la gestión de la calidad de servicios y los servicios del programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire; correlación Spearman de 0.605, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01.

Segunda: Se demostró la existencia de una relación del trato profesional y los servicios del programa de la I.E. 3034 Paulo Freire; correlación Spearman de 0.608, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01.

Tercera: Se ha determinado la existencia de una relación entre la capacidad de información y los servicios del programa de la I.E. 3034 Paulo Freire; correlación Spearman de 0.629, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01.

Cuarta: Se ha determinado la existencia de una relación entre el tiempo de provisión y los servicios del programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres; con un coeficiente de correlación Spearman de 0.506, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01.

Quinta: Se ha determinado que no existe relación entre el resultado de gestión y la variable de estudio servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres; con un coeficiente de correlación Spearman de 0.340, lo cual las califica como correlación positiva de nivel bajo. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó mayor al valor teórico de 0.01.

Sexta: Se ha determinado que no existe relación entre la accesibilidad y la variable de estudio servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres; con un coeficiente de correlación Spearman de 0.281, lo cual las califica como correlación positiva de nivel

bajo. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó mayor al valor teórico de 0.01.

Séptima: Se ha determinado la existencia de una relación entre la confianza y los servicios del programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres; con un coeficiente de correlación Spearman de 0.411, lo cual las califica como correlación positiva de nivel bajo. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01.

Octava: Se ha determinado la existencia de una relación entre el servicio alimentario diversificado y los servicios del programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres; con un coeficiente de correlación Spearman de 0.599, lo cual las califica como correlación positiva de nivel moderada. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01.

Novena: Se ha determinado la existencia de una relación entre el conocimiento alimentario y los servicios del programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres; con un coeficiente de correlación Spearman de 0.909, lo cual las califica como correlación positiva de nivel alta moderada. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01.

Décima: Se ha determinado la existencia de una relación entre la cooperación de la comunidad y los servicios del programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres; con un coeficiente de correlación Spearman de 0.901, lo cual las califica como correlación positiva de nivel alta moderada. Así mismo, el valor de significancia obtenida resultó menor al valor teórico de 0.01.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se sugiere a los directivos de la I.E. 3034 Paulo Freire, debe mantener una correcta gestión de la calidad de servicios en los servicios del programa Qali Warma, a fin de cumplir con lo establecido en el marco de la Modernización de la Gestión Pública de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, con acciones que permitan mejorar la calidad en la provisión del servicio brindado.

Segunda: Se sugiere al personal de jefaturas de la I.E. 3034 Paulo Freire; considere el trato profesional, capacidad de información y tiempo de provisión; lo cual contribuye a mejorar la gestión de la calidad de servicio cumpliendo sus objetivos institucionales.

Tercera: Se sugiere al personal administrativo socializar la información recibida desde el programa y a su vez proporcionar información que detalle las necesidades de la institución.

Cuarta: Es de sugerencia a los encargados de distribución de los productos, optimizar los tempos de provisión y entrega a las áreas correspondientes en la institución de tal forma que se atienda según el orden de ingreso.

Quinta: A las autoridades hacer conocer a todo el personal que es necesario mejorar la gestión en todos los procedimientos desde la logística hasta los procedimientos de bienes a las áreas correspondientes de atención.

Sexta: A los directivos hacer conocer que es necesario mejorar la accesibilidad de información, traslado de documentación, traslado de bienes.

Séptima: A todo el personal corroborar la confianza sostenida en el programa y que sirva de apoyo para generar un ambiente de trabajo que cumpla con los objetivos propuestos.

Octava: Dar a conocer a todos los colaboradores que existe un servicio alimentario diversificado por contar con un área de nutrición que proporciona los estándares mínimos de alimentación adecuada, a ello es necesario hacer conocer a través de charlas, del cómo se elabora los productos y se mejora la salud de los participantes en el programa.

Novena: Del mismo modo al personal dar a conocer el trabajo del área de nutrición como parte del servicio alimentario, para el sostenimiento del mismo y cumplimiento del objetivo estratégico del programa.

Décima: Dar a conocer a todo el personal sobre las alianzas estratégicas, los objetivos estratégicos y el servicio que facilita la comunidad que hace posible el logro del trabajo en bien de los participantes.

## REFERENCIAS

- Acosta, M., Castro, S., Cortada, D., Delgado, M., Dornell, T., y Russo, M. (2017). Herramientas para la gestión de servicios de restauración colectiva. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/9588?mode=full>
- Ayala (2022). Efecto del programa de alimentación escolar Qali Warma en los logros de aprendizaje en Perú. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682022000100029&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000100029&lng=es&nrm=iso)
- Alemán et al. (2022). Intervención para modificar hábitos alimentarios en los refrigerios de escolares de una ciudad fronteriza México y Estados Unidos. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9607896/>
- Amorim, A., Ribeiro, J., & Bandoni, D. (2020). Programa Nacional de Alimentación Escolar: estrategias para enfrentar la inseguridad alimentaria durante y después de la COVID-19. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. <https://www.scielo.br/j/rap/a/3M5gJhkvYCFrvmJKZqZyCYQ/abstract/?format=html&lang=es>
- Badajos, J. & Pérez, L. (2020). Los programas sociales y la efectividad de sus resultados. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/322>
- Bernal, C (2016). *Metodología De La Investigación*. [https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigaci%C3%B3n\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion)
- CENAN - Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (noviembre de 2023). La Municipalidad distrital de San Martín de Porres. <https://observateperu.ins.gob.pe/municipalidades>
- Congreso de la República. (2018). Ley N° 30806. Ley que modifica diversos artículos de la Ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; y de la Ley 28613, Ley del Consejo Nacional de Ciencia,



Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC).  
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1666491-1>

Corrales y Sullca (2022). Estrategia competitiva y calidad de servicio del programa vaso de leche de San Juan de Lurigancho. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6 (2), pp. 3911 – 3925.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2137>

Corbeta, P (2007). Metodología y técnicas de investigación social.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa\\_y\\_t%C3%A9cnicas\\_de\\_investigaci.html?id=tEacMgAACAAJ&source=kp\\_book\\_description&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_y_t%C3%A9cnicas_de_investigaci.html?id=tEacMgAACAAJ&source=kp_book_description&redir_esc=y)

DIDP - Departamento de Investigación y Documentación Parlamentaria (mayo de 2023). Reporte Temático N° 125/2022-2023. Presupuesto de los Programas Sociales a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS (al mes de abril 2023).

ESN- European Social Network (enero de 2020). El esfuerzo por lograr la calidad en los servicios sociales y la atención social. <https://www.esn-eu.org/es/publications/el-esfuerzo-por-lograr-la-calidad-en-los-servicios-sociales-y-la-atencion-social>

Espinoza, L., Espinoza, J y Molina, S. (2020). El seguimiento en la gestión de los programas sociales. *Gaceta Científica*, 6 (2), 69 – 79.  
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/783>

FAO – Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2023). Inocuidad y Calidad de los alimentos. <https://www.fao.org/food-safety/food-control-systems/es/>

Ferrer y Ruiz (2022). Cómo evaluar y mejorar el servicio al cliente de su empresa: Una Guía de ayuda. *Ediciones de la Universidad de Castilla – La Mancha*, Colección Atenea 33, pp. 19 - 25.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo\\_evaluar\\_y\\_mejorar\\_el\\_servicio\\_al\\_c/IOFtEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_evaluar_y_mejorar_el_servicio_al_c/IOFtEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)

- Foro de Acuerdo Nacional. 2019. Las 35 políticas de Estado del Acuerdo Nacional. Recuperado el 11 de enero de 2023, de <https://siteal.iiep.unesco.org/bdnp/3105/35-politicas-estado-acuerdo-nacional>
- Francke, P y Acosta, G (2020). Impacto del programa de alimentación escolar Qali Warma sobre la anemia y la desnutrición crónica infantil. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/1228>
- Gallardo (2017). *Metodología de la Investigación*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>
- Hernández, R y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Instituto Tecnológico de Sonora, 2013. Importancia de la Calidad del servicio al cliente. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Maizondo e Hidalgo (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 8 (1), pp. 61 – 73. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/201>
- Medina y Medina (2010). La formación para la gestión de la calidad en servicios sociales. Cómo plantearla en el Grado en Trabajo Social. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24 (3), pp. 125 – 143. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419173009>
- Ministerio de Salud y Protección Social (octubre de 2023). Decálogo de una alimentación saludable. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Alimentaci%C3%B3n-Saludable.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social (octubre de 2023). Nutrición y alimentación saludable. <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/HS/Paginas/salud-nutricional.aspx>

MINEDU - Ministerio de Educación (octubre de 2023). Acceder a educación a distancia - Aprendo en casa. <https://www.gob.pe/hu/8858-acceder-a-educacion-a-distancia-aprendo-en-casa>

MIDIS - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2022). Evaluación de Continuidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW). <https://evidencia.midis.gob.pe/evaluacion-continuidadpnaeqw-ife/>

MIDIS - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2023). <https://www.gob.pe/midis>

MIDIS - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (mayo de 2023). Qali Warma: once años de mejora continua al servicio de niñas, niños y adolescentes de Amazonas. <https://www.gob.pe/institucion/qaliwarma/noticias/770332-qali-warma-once-anos-de-mejora-continua-al-servicio-de-ninas-ninos-y-adolescentes-de-amazonas>

Montoya y Suárez (2018). El plátano: Indicador de hambre y escasez de alimentos en familias beneficiarias de programas alimentarios en Vigía del Fuerte, Colombia.

Municipalidad Distrital de San Martín de Porres. Plan de acción distrital de seguridad ciudadana San Martín de Porres 2022.

Municipalidad Distrital de San Martín de Porres (2022). Implementación del programa educación, cultura y ciudadanía ambiental del distrito de San Martín de Porres (EDUCCA - San Martín de Porres).

Naciones Unidas (agosto de 2023). El comedor escolar, una barrera frente a las crisis en América Latina y el Caribe. <https://news.un.org/es/story/2023/08/1523657>

- Neyra, Flores y Pacheco (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (5), pp. 108 – 122. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/870>
- Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- OMS – Organización Mundial de Salud (abril de 2020). Inocuidad de los alimentos. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>
- Orrego, B y Del Carpio, V. (2019). Composición nutricional del desayuno del Programa Qali Warma, brindado a niños peruanos. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*.  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0325-00752019000100029&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0325-00752019000100029&lng=es&nrm=iso)
- Pacheco et. al (2019). Prácticas alimentarias y sus significados en el cotidiano de una universidad. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85063321656&doi=10.1590%2f1678-9865201932+e180208&origin=inward&txGid=9e88f6856d0277411121ec5d3452b88a>
- Padovan et al (2023). Alimentos ultraprocesados en los servicios de alimentación institucionales: ¿qué comen los comensales?.  
[http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_alan/article/view/26340](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_alan/article/view/26340)
- Peterson, Freidus y Tereshenko (2022). Por qué los estudiantes universitarios no acceden a recursos para la inseguridad alimentaria: estigma y percepción de necesidad.

- PNMGP – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública a 2030 (2022). <https://www.gob.pe/32166-politica-nacional-de-modernizacion-de-gestion-publica-a-2030>
- Quispe, J., Marca, H., Condori, G., Mamani, V., Arce, R y Mamani, Adderly (2019). Análisis de los factores determinantes de la gestión del Programa Qali Warma en la Institución Educativa Inicial María Auxiliadora de la ciudad de Puno, 2019. *Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, denominado ALICIA (Acceso Libre a la Información Científica)*. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNJ\\_6790e68833f5ed024d0943a8c62a582c/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNJ_6790e68833f5ed024d0943a8c62a582c/Details)
- Rigalli, A., Lupo, M., Chulibert, M., Lombarte, M y Lupión (2019). *Uso de herramientas informáticas para la recopilación, análisis e interpretación de datos de interés en las ciencias biomédicas*. <https://rehip.unr.edu.ar/items/99e9e045-0f2e-4d89-9f6f-6ab87c387832>
- Sánchez, H. (2010). *Investigación Acción*. Lima: Visión Universitaria. <https://es.scribd.com/document/349516092/Sanchez-H-Desafios-Para-La-Investigacion-en-La-Universidad-Peruana>
- Sánchez, H., Reyes, C y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Soares et al. (2021). Propuesta metodológica para explorar la compra de alimentos saludables y sostenibles en servicios de alimentación. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112021000200204&script=sci\\_abstract](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-91112021000200204&script=sci_abstract)
- SGP – Secretaría de Gestión Pública. (2021). Gestión de la calidad en el Perú, Avances y Agenda Futura.
- Tejada (2006). Administración de Servicios de Alimentación. [https://www.academia.edu/41935700/Administraci%C3%B3n\\_de\\_servicio](https://www.academia.edu/41935700/Administraci%C3%B3n_de_servicio)

s\_de\_alimentaci%C3%B3n\_Calidad\_nutri%C3%B3n\_productividad\_y\_beneficios

Terán et al. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5 (1), pp. 1184 – 1187. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>

Vasconcelos et al. (2019). Políticas públicas de alimentación y nutrición en Brasil: de Lula a Temer. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. <https://www.scielo.br/j/rn/a/x5nRd9jQX8dZPmg8JqwrXBD/abstract/?lang=en>

Velázquez et al (2022). Comportamiento de cocreación de valor del cliente en tiempos de covid-19: el caso del ecosistema de servicios de entrega de alimentos en México. *Base de datos Scopus*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512022000400105&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512022000400105&script=sci_abstract&tlng=es)

Vidal et al., 2019. Proceso de transformación del Servicio Alimentario Escolar (SAE). <https://cesni-biblioteca.org/proceso-de-transformacion-del-servicio-alimentario-escolar/>

WFP - Programa Mundial de Alimentos (2023). Nutrición. <https://es.wfp.org/nutricion>

WFP - Programa Mundial de Alimentos (marzo de 2023). El Estado de la Alimentación Escolar a Nivel Mundial 2022. <https://es.wfp.org/publicaciones/el-estado-de-la-alimentacion-escolar-en-el-mundo-2022>

Yiannas (2009). Cultura de Inocuidad Alimentaria. <https://www.achipia.gob.cl/wp-content/uploads/2017/10/CULTURA-DE-LA-INOCUIDAD-Frank-Yiannas.pdf>

## **ANEXOS**

**Anexo 1.** Tabla de operacionalización de variables.

**Anexo 2.** Matriz de Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

**Anexo 3.** Modelo de consentimiento.

**Anexo 4.** Cuestionario I.

**Anexo 5.** Fotografías de realización de encuesta en la institución educativa.

**Anexo 6.** Gráficos de las normalidades de las variables.

**Anexo 7.** Tablas de las frecuencias de dimensiones.

## ANEXO 1

### TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS								
Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Ítems	Técnicas Instrumentos
<b>Gestión de la calidad de servicios</b>	En el marco de la Modernización de la Gestión Pública se define como la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, son las acciones que permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	La primera variable operacionalmente se definió a través de 6 dimensiones; la primera denominada trato profesional, que consta de 5 indicadores; la segunda denominada capacidad de información con 3 indicadores; la tercera denominada tiempo de provisión con 3 indicadores; la cuarta denominada resultado de la gestión con 4 indicadores; la quinta denominada accesibilidad de la información	<b>Trato profesional</b>	Referido a las acciones que realiza el/la servidor/a civil y la actitud que manifiesta al momento de brindar los servicios, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad. Comprende el profesionalismo, empatía, respeto, igualdad en el trato con la persona al prestar los servicios y conocimiento de necesidad. (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).	Profesionalismo. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Mide la cantidad del personal que da una atención con profesionalismo, la cual reflejará confianza ante cualquier problema que se pueda presentar.	1 - 5	<b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Técnica:</b> Encuesta
					Empatía. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Mide la cantidad del personal que da una atención personalizada, amable y paciente.		
					Respeto. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Mide la percepción de los usuarios acerca del respeto y seguridad que otorgan los trabajadores.		
					Igualdad de trato. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Mide la cantidad del personal que da una atención con igualdad de trato.		
					Conocimiento de necesidad. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Mide la cantidad del personal que conoce la necesidad de los usuarios.		



		con 3 indicadores y la sexta y última dimensión denominada confianza con 1 indicador (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP); en cuanto a la gestión de la calidad de servicios, además cuenta con 19 ítems.	<b>Capacidad de Información</b>	Referido a la capacidad de brindar un tipo de información sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; establecer una comunicación fluida y transparente acerca de los requisitos, estado y progreso durante la prestación de los servicios. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de contribuir en la mejora de los servicios que la entidad brinda. (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).	Información clara (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Mide el conocimiento de los usuarios acerca de los materiales educativos que cuentan con información sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; los cuales están disponibles en la Plataforma virtual educativa de Qali Warma.	6 - 8	
				Medios de comunicación (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Mide la percepción de los usuarios en relación a la comunicación de la información oportuna que se le brinda de parte de los trabajadores.			
				Escucha a las personas beneficiarias. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Mide la percepción de los usuarios acerca de los trabajadores, si se sienten escuchados y valorados.			

			<b>Tiempo de provisión</b>	Referido al periodo que le toma a la persona recibir los servicios brindados por la entidad, es decir, desde que la persona espera a ser atendida por alguno de los diferentes canales hasta obtener el resultado de la gestión. Incluye la cantidad de veces que dicha persona tiene que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Periodo que recibe el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Mide el periodo que recibe el servicio para una atención adecuada.	9 - 11	
		Periodo de asistencia del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).		Mide el periodo de asistencia para recibir el servicio				
		Periodo establecido del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).		Mide el cumplimiento del periodo establecido para recibir el servicio				
			<b>Resultado de la gestión</b>	Referido a la capacidad que tiene la entidad de brindar los	Aplicación de procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Mide la cantidad de procedimientos aplicados para recibir el servicio.	12 - 15	

				servicios de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta su entrega. Depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como el costo razonable que se asume por los servicios recibidos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	<p>Eficiencia de los procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)</p> <p>Costo por el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)</p> <p>Sencillez en los documentos y formularios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)</p>	<p>Mide si los procedimientos para recibir el servicio son eficientes.</p> <p>Mide el conocimiento de los usuarios acerca del costo logístico por el servicio recibido.</p> <p>Mide el conocimiento de los usuarios acerca de los documentos y formularios aplicados para recibir el servicio.</p>		
			<b>Accesibilidad</b>	Referido a la facilidad que tienen las personas para acceder a los servicios brindados a través de los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad	<p>Atención presencial de usuarios (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).</p> <p>Infraestructura de los canales de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).</p>	<p>Mide la satisfacción de los usuarios acerca del canal de atención presencial.</p> <p>Mide la satisfacción de los usuarios acerca de la infraestructura de los canales de atención en la I.E., para recibir el servicio.</p>	16 - 18	

				<p>pública. Este conductor cuenta con algunos aspectos a considerar, tales como la seguridad integral donde se brindan los servicios, infraestructura (física, tecnológica o virtual) en cada canal de atención, horarios de atención flexibles que permita a las personas realizar sus consultas y recibir los servicios. Del mismo modo se considera la posibilidad de brindar los servicios en lengua originaria, sistemas de lectura o escritura táctil, entre otros. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).</p>	<p>Horarios de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).</p>	<p>Mide la satisfacción de los usuarios acerca de los horarios de atención en la I.E., para recibir el servicio.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--	--

			<b>Confianza</b>	Se refiere a la legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o del servicio demandado. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Transparencia en la gestión del programa. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Mide la percepción de los usuarios acerca de la transparencia en la gestión del programa en la I.E.	19	
--	--	--	------------------	---	---	---	----	--

**VARIABLE 2: SERVICIOS DEL PROGRAMA QALI WARMA**

Variable 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Ítems	Técnicas Instrumentos
<b>Servicios del Programa Qali Warma</b>	Vinculado con la alimentación en época escolar, en su gestión aplica un modelo de cogestión que involucra a la sociedad civil y a los diferentes sectores públicos y privados; tiene como funciones	Las dimensiones con las cuales se medirán son 3, siendo la primera el servicio alimentario diversificado con 3 indicadores; la segunda denominada conocimiento alimentario con 5 indicadores y la tercera y última	<b>Servicio alimentario diversificado</b>	Los servicios de alimentación deben cumplir tres objetivos primordiales para permanecer en el tiempo, entre ellos es la satisfacer las necesidades y deseos de los	Satisfacción de las necesidades de los usuarios. (Tejada, 2006. Administración de servicios de alimentación 2da edición)	Mide si el servicio recibido satisface las expectativas de los usuarios de acorde a sus necesidades y deseos.	20 - 22	<b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Técnica:</b> Encuesta
					Realidad socioeconómica de los usuarios. (Tejada, 2006. Administración de servicios de	Mide si el servicio recibido por los usuarios se adapta a las condiciones de su ambiente socioeconómico.		

	<p>dar un servicio alimentario diversificado de calidad; favorecer el incremento de capacidades para la manipulación de alimentos y el conocimiento y revaloración del patrimonio alimentario regional y local; promover la intervención articulada de sectores y niveles de gobierno, organismos y programas; promover la participación de la comunidad y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS)</p>	<p>dimensión denominada tiempo de provisión con 4 indicadores (D.S. 008-2012-MIDIS); además contará con 16 ítems.</p>		<p>usuarios; segundo, desarrollarse de forma óptima en las diferentes realidades socioeconómicas y finalmente, adaptarse a los posibles cambios de los gustos y necesidades de las personas (Tejada, 2006).</p>	<p>alimentación 2da edición)</p>		
				<p>Adaptación a los cambios durante el tiempo. (Tejada, 2006. Administración de servicios de alimentación 2da edición)</p>	<p>Mide si el servicio recibido por los usuarios se adapta a los posibles cambios en los gustos y necesidades, que se pueden presentar con el transcurrir del tiempo.</p>		
			<p><b>Conocimiento alimentario</b></p>	<p>El conocimiento alimentario es necesario para tener una vida saludable y evitar el riesgo de contraer enfermedades en un futuro, así mismo es importante que las personas conozcan la importancia de la inocuidad</p>	<p>Hábitos alimentarios. (D.S. 008-2012-MIDIS)</p>	<p>Mide el conocimiento de los usuarios acerca de los buenos hábitos alimentarios.</p>	

				<p>alimentaria en los alimentos, lo cual se daría mediante la transferencia de conocimientos que puedan influir en sus actitudes al momento de consumir alimentos; también señala la importancia de enseñar cómo se lleva a cabo la inocuidad alimentaria, hace referencia que la aplicación de demostraciones específicas</p>	<p>Manipulación de alimentos. (D.S. 008-2012-MIDIS)</p>	<p>Mide el conocimiento de los usuarios acerca de las buenas prácticas de manipulación de alimentos, que se debe cumplir durante la recepción, almacenamiento, entrega de productos y preparación de alimentos.</p>	23 - 29	
				<p>Promoción de la Participación del gobierno nacional. (D.S. 008-2012-MIDIS)</p>	<p>Mide la percepción de los usuarios acerca de la participación del gobierno nacional para mejorar la gestión del PNAEQW.</p>			
				<p>Promoción de la Participación del gobierno regional. (D.S. 008-2012-MIDIS)</p>	<p>Mide la percepción de los usuarios acerca de la participación del gobierno regional para mejorar la gestión del PNAEQW.</p>			

				<p>en las tareas o actividades que se realizan al momento de preparar los alimentos; por lo tanto será el autor destaca la importancia de buscar formas creativas para de mejorar el proceso de capacitación y educación (Yiannas, 2009).</p>	<p>Promoción de la Participación del gobierno local. (D.S. 008-2012-MIDIS)</p>	<p>Mide la percepción de los usuarios acerca de la participación del gobierno local para mejorar la gestión del PNAEQW.</p>		
			<p><b>Cooperación de la comunidad</b></p>	<p>Para mejorar el Servicio Alimentario escolar se requiere de amplios consensos con la comunidad (autoridades del Servicio</p>	<p>Asistencia y Permanencia en clases. (D.S. 008-2012-MIDIS)</p>	<p>Mide si el servicio recibido por los usuarios se relaciona con la asistencia y permanencia en clases.</p>	<p>30 - 35</p>	



				<p>Alimentario Escolar, distritos, directivos y auxiliares de escuela, comunidad académica y científica, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones gremiales, entre otras) y es fundamental contar con información transparente que permita evaluar el estado del servicio y las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos (Vidal et al, 2019).</p>	<p>Promover la Participación de la comunidad. (D.S. 008-2012-MIDIS)</p>	<p>Mide la participación de la comunidad para asegurar el buen funcionamiento del PNAEQW.</p>		
					<p>Promover la Participación de organismos sociales. (D.S. 008-2012-MIDIS)</p>	<p>Mide la percepción de los usuarios acerca de la participación de otros organismos sociales.</p>		
					<p>Promover la Participación del sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS)</p>	<p>Mide la percepción de los usuarios acerca de la participación de los sectores privados.</p>		

*Nota.* Elaboración propia (2023).

## Anexo 2

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa Qali Warma”. 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>	Dr. Juan José Bracamonte Bauer		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( x )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Especialista en Gestión Pública		
<b>Institución donde labora:</b>	Municipalidad Distrital de Ventanilla		
<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 de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Tatiana Milagros Guerrero Ramírez
Procedencia:	Universidad César Vallejo – sede Los Olivos
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa 3034 Paulo Freire
Significación:	Variable 1: Gestión de la Calidad de servicio (19 preguntas) Variable 2: Servicios del Programa Qali Warma: (16 preguntas) escala de Likert

4. **Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Gestión de la calidad de servicios</b></p> <p>En el marco de la Modernización de la Gestión Pública se define como la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, son las acciones que permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).</p>	Trato profesional	Referido a las acciones que realiza el/la servidor/a civil y la actitud que manifiesta al momento de brindar los servicios, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad. Comprende el profesionalismo, empatía, respeto, igualdad en el trato con la persona al prestar los servicios y conocimiento (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Capacidad de Información	Referido a la capacidad de brindar información de manera sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; así como establecer una comunicación fluida y transparente acerca de los requisitos, estado y progreso durante la prestación de los servicios. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de contribuir en la mejora de los servicios que la entidad brinda (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Tiempo de provisión	Referido al periodo que le toma a la persona recibir los servicios brindados por la entidad, es decir, desde que la persona espera a ser atendida por alguno de los diferentes canales hasta obtener el resultado de la gestión. Incluye la cantidad de veces que dicha persona tiene que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Resultado de la gestión	Se refiere a la capacidad que tiene la entidad de brindar los servicios de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta su entrega. Depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como el costo razonable que se asume por los servicios recibidos (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Accesibilidad	Referido a la facilidad que tienen las personas para acceder a los servicios brindados a través de los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad pública. Este conductor cuenta con algunos aspectos a considerar, tales como la seguridad integral donde se brindan los servicios, infraestructura (física, tecnológica o virtual) en cada canal de atención, horarios de atención flexibles que permita a las personas realizar sus consultas y recibir los servicios. Del mismo modo se considera la posibilidad de brindar los servicios en lengua originaria, sistemas de lectura o escritura táctil, entre otros (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).

	Confianza	Se refiere a la legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o del servicio demandado (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
--	-----------	--

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Servicios del Programa Qali Warma</b>  Es un Programa social de Alimentación Escolar, en su gestión aplica un modelo de cogestión que involucra a la sociedad civil y a los diferentes sectores públicos y privados; tiene como funciones dar un servicio alimentario diversificado de calidad; favorecer el incremento de capacidades para la manipulación de alimentos y el conocimiento y revaloración del patrimonio alimentario regional y local; promover la intervención articulada de sectores y niveles de gobierno, organismos y programas; promover la participación de la comunidad y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS).	Servicio alimentario diversificado	Los servicios de alimentación deben cumplir tres objetivos primordiales para permanecer en el tiempo, entre ellos es la satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios; segundo, desarrollarse de forma óptima en las diferentes realidades socioeconómicas y finalmente, adaptarse a los posibles cambios de los gustos y necesidades de las personas (Tejada, 2006).
	Conocimiento alimentario	El conocimiento alimentario es necesario para tener una vida saludable y evitar el riesgo de contraer enfermedades en un futuro, así mismo es importante que las personas conozcan la importancia de la inocuidad alimentaria en los alimentos, lo cual se daría mediante la transferencia de conocimientos que puedan influir en sus actitudes al momento de consumir alimentos; también señala la importancia de enseñar cómo se lleva a cabo la inocuidad alimentaria, hace referencia que la aplicación de demostraciones específicas en las tareas o actividades que se realizan al momento de preparar los alimentos; por lo tanto será el autor destaca la importancia de buscar formas creativas para de mejorar el proceso de capacitación y educación (Yiannas, 2009).
	Cooperación de la comunidad	Para mejorar el Servicio Alimentario escolar se requiere de amplios consensos con la comunidad (autoridades del Servicio Alimentario Escolar, distritos, directivos y auxiliares de escuela, comunidad académica y científica, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones gremiales, entre otras) y es fundamental contar con información transparente que permita evaluar el estado del servicio y las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos (Vidal et al, 2019).

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento elaborado por Tatiana Milagros Guerrero Ramírez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos 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 con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple 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 con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada 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.

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Gestión de la Calidad del Servicio

Primera dimensión: **Trato profesional**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el trato profesional y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalismo. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan una atención con profesionalismo mediante personal capacitado, transmitiendo confianza en comunicar cualquier problema que se pueda presentar.	4	4	4	
Empatía. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Todas las veces en las cuales usted acude a la I.E. para el recojo de los productos Qali Warma, se brinda un trato personalizado, amable y paciente.	4	4	4	
Respeto. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los niños y niñas su estado de aprendizaje, los beneficios de consumir los productos de Qali Warma; garantizando una comprensión adecuada.	4	4	4	
Igualdad de trato. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. se brinda una atención con igualdad de trato y justa para todos, sin hacer distinciones entre las personas.	4	4	4	
Conocimiento de necesidad. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que los profesionales del Programa Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades en los niños y niñas.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Capacidad de Información**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la capacidad de información y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información clara. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	El Programa Qali Warma tiene materiales educativos que cuentan con información sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; los cuales están disponibles en la Plataforma virtual educativa de Qali Warma.	4	4	4	
Medios de comunicación. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan informes acerca de los requisitos, estado y progreso del Programa Qali Warma en al I.E.; y la información que recibe es de una manera clara y fácil de comprender.	4	4	4	
Escucha a las personas beneficiarias. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Considera usted, que el personal de Qali Warma siempre está disponible para escuchar a las personas beneficiarias del programa, mediante la atención de reclamos, sugerencias, denuncias (en caso se haya presentado una afectación a la salud del niño o niña), entre otros.	4	4	4	

Tercera dimensión: **Tiempo de provisión**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el tiempo de provisión y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Periodo que recibe el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Durante todo el periodo del año que recibe el servicio del Programa Qali Warma, usted es atendido sin demora y con una atención adecuada.	4	4	4	
Periodo de asistencia del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	En la I.E se tiene establecido un periodo de asistencia en un horario establecido para recibir el servicio del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Periodo establecido del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que el personal de Qali Warma informa con precisión la fecha en la cual concluirá el periodo establecido del servicio de entrega de productos.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Resultado de la gestión**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el resultado de la gestión y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	En la I.E. existen procedimientos establecidos que ayudan a brindar un buen servicio del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Eficiencia de los procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que los procedimientos establecidos para brindar el servicio Qali Warma son eficientes.	4	4	4	
Costo por el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Conoce usted, que existe un costo logístico por el servicio recibido del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Sencillez en los documentos y formularios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Conoce usted, que existen documentos y formularios que son utilizados durante la recepción de los productos en la I.E; los cuales son sencillos y fáciles de comprender.	4	4	4	



Quinta dimensión: **Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la accesibilidad y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención presencial de usuarios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. existe una buena atención presencial cuando acude a recibir los productos de Qali Warma.	4	4	4	
Infraestructura de los canales de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que las instalaciones de la I.E. son adecuadas para brindar los servicios del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Horarios de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Existe una buena aceptación de los horarios de atención en los cuales usted debe acudir a la I.E., para recoger los productos de Qali Warma.	4	4	4	

Sexta dimensión: **Confianza**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la confianza y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia en la gestión del trámite. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que existe transparencia en la gestión del Programa Qali Warma realizado en la I.E.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: **Servicios del Programa Qali Warma**

Primera dimensión: **Servicio alimentario diversificado**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el servicio alimentario diversificado y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de las necesidades de los usuarios.	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, satisface sus expectativas de acorde a las necesidades y deseos de los niños y niñas.	4	4	4	
Realidad socioeconómica de los usuarios.	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, se adapta a las condiciones de su realidad socioeconómica.	4	4	4	
Adaptación a los cambios durante el tiempo.	Considera usted, que el servicio del Programa Qali Warma recibido por los niños y niñas, se adapta a los posibles cambios en los gustos y necesidades que se pueden presentar con el transcurrir del tiempo.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Conocimiento alimentario**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el conocimiento alimentario y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hábitos alimentarios. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que los productos Qali Warma son de buena calidad, saludables y cumplen con los componentes nutritivos que requieren los usuarios.	4	4	4	
	El Programa Qali Warma ha cambiado la forma de consumir los alimentos, los usuarios han dejado o reducido el consumo de algunos alimentos que eran poco saludables.	4	4	4	
	En la familia se pone en práctica la recomendación de consumir alimentos saludables de acuerdo a lo establecido por el Programa Qali Warma.	4	4	4	

Manipulación de alimentos. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Tiene usted, información acerca de las buenas prácticas de manipulación de alimentos que se debe aplicar durante la recepción, almacenamiento, entrega de productos y preparación de alimentos.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno nacional. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que existe participación del gobierno nacional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno regional. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que existe participación del gobierno regional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno local. (D.S. 008-2012-MIDIS)	El gobierno local contribuye en capacitaciones para mejorar el servicio alimentario.	4	4	4	

### Tercera dimensión: **Cooperación de la comunidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la cooperación de la comunidad y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asistencia y Permanencia en clases. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que la alimentación de los usuarios se relaciona con la asistencia y permanencia en clases.	4	4	4	
	La asistencia y permanencia en clases de los usuarios ha aumentado en relación con el año anterior.	4	4	4	
Promover la Participación de la comunidad. (D.S. 008-2012-MIDIS)	La comunidad educativa participa en la prestación del servicio alimentario.	4	4	4	
	El CAE involucra a los miembros de la comunidad local para articular el servicio alimentario.	4	4	4	
Promover la Participación de organismos sociales. (D.S. 008-2012-MIDIS)	El Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP) visitan la I.E. para verificar el servicio alimentario de las niñas y niños.	4	4	4	

Promover la Participación del sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Existe cooperación efectiva de otras instituciones para mejorar el servicio alimentario.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--



---

Firma del evaluador

DNI: 25562408

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



4. **Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Gestión de la calidad de servicios</b></p> <p>En el marco de la Modernización de la Gestión Pública se define como la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, son las acciones que permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).</p>	Trato profesional	Referido a las acciones que realiza el/la servidor/a civil y la actitud que manifiesta al momento de brindar los servicios, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad. Comprende el profesionalismo, empatía, respeto, igualdad en el trato con la persona al prestar los servicios y conocimiento (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Capacidad de Información	Referido a la capacidad de brindar información de manera sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; así como establecer una comunicación fluida y transparente acerca de los requisitos, estado y progreso durante la prestación de los servicios. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de contribuir en la mejora de los servicios que la entidad brinda (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Tiempo de provisión	Referido al periodo que le toma a la persona recibir los servicios brindados por la entidad, es decir, desde que la persona espera a ser atendida por alguno de los diferentes canales hasta obtener el resultado de la gestión. Incluye la cantidad de veces que dicha persona tiene que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Resultado de la gestión	Se refiere a la capacidad que tiene la entidad de brindar los servicios de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta su entrega. Depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como el costo razonable que se asume por los servicios recibidos (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Accesibilidad	Referido a la facilidad que tienen las personas para acceder a los servicios brindados a través de los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad pública. Este conductor cuenta con algunos aspectos a considerar, tales como la seguridad integral donde se brindan los servicios, infraestructura (física, tecnológica o virtual) en cada canal de atención, horarios de atención flexibles que permita a las personas realizar sus consultas y recibir los servicios. Del mismo modo se considera la posibilidad de brindar los servicios en lengua originaria, sistemas de lectura o escritura táctil, entre otros (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).

	Confianza	Se refiere a la legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o del servicio demandado (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
--	-----------	--

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Servicios del Programa Qali Warma</b>  Es un Programa social de Alimentación Escolar, en su gestión aplica un modelo de cogestión que involucra a la sociedad civil y a los diferentes sectores públicos y privados; tiene como funciones dar un servicio alimentario diversificado de calidad; favorecer el incremento de capacidades para la manipulación de alimentos y el conocimiento y revaloración del patrimonio alimentario regional y local; promover la intervención articulada de sectores y niveles de gobierno, organismos y programas; promover la participación de la comunidad y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS).	Servicio alimentario diversificado	Los servicios de alimentación deben cumplir tres objetivos primordiales para permanecer en el tiempo, entre ellos es la satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios; segundo, desarrollarse de forma óptima en las diferentes realidades socioeconómicas y finalmente, adaptarse a los posibles cambios de los gustos y necesidades de las personas (Tejada, 2006).
	Conocimiento alimentario	El conocimiento alimentario es necesario para tener una vida saludable y evitar el riesgo de contraer enfermedades en un futuro, así mismo es importante que las personas conozcan la importancia de la inocuidad alimentaria en los alimentos, lo cual se daría mediante la transferencia de conocimientos que puedan influir en sus actitudes al momento de consumir alimentos; también señala la importancia de enseñar cómo se lleva a cabo la inocuidad alimentaria, hace referencia que la aplicación de demostraciones específicas en las tareas o actividades que se realizan al momento de preparar los alimentos; por lo tanto será el autor destaca la importancia de buscar formas creativas para de mejorar el proceso de capacitación y educación (Yiannas, 2009).
	Cooperación de la comunidad	Para mejorar el Servicio Alimentario escolar se requiere de amplios consensos con la comunidad (autoridades del Servicio Alimentario Escolar, distritos, directivos y auxiliares de escuela, comunidad académica y científica, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones gremiales, entre otras) y es fundamental contar con información transparente que permita evaluar el estado del servicio y las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos (Vidal et al, 2019).

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento elaborado por Tatiana Milagros Guerrero Ramírez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos 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 con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple 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 con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada 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.

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

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



**Dimensiones del instrumento:** Gestión de la Calidad del Servicio

Primera dimensión: **Trato profesional**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el trato profesional y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalismo. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan una atención con profesionalismo mediante personal capacitado, transmitiendo confianza en comunicar cualquier problema que se pueda presentar.	4	4	4	
Empatía. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Todas las veces en las cuales usted acude a la I.E. para el recojo de los productos Qali Warma, se brinda un trato personalizado, amable y paciente.	4	4	4	
Respeto. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los niños y niñas su estado de aprendizaje, los beneficios de consumir los productos de Qali Warma; garantizando una comprensión adecuada.	4	4	4	
Igualdad de trato. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. se brinda una atención con igualdad de trato y justa para todos, sin hacer distinciones entre las personas.	4	4	4	
Conocimiento de necesidad. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que los profesionales del Programa Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades en los niños y niñas.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Capacidad de Información**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la capacidad de información y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información clara. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	El Programa Qali Warma tiene materiales educativos que cuentan con información sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; los cuales están disponibles en la Plataforma virtual educativa de Qali Warma.	4	4	4	
Medios de comunicación. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan informes acerca de los requisitos, estado y progreso del Programa Qali Warma en al I.E.; y la información que recibe es de una manera clara y fácil de comprender.	4	4	4	
Escucha a las personas beneficiarias. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Considera usted, que el personal de Qali Warma siempre está disponible para escuchar a las personas beneficiarias del programa, mediante la atención de reclamos, sugerencias, denuncias (en caso se haya presentado una afectación a la salud del niño o niña), entre otros.	4	4	4	

Tercera dimensión: **Tiempo de provisión**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el tiempo de provisión y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Periodo que recibe el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Durante todo el periodo del año que recibe el servicio del Programa Qali Warma, usted es atendido sin demora y con una atención adecuada.	4	4	4	
Periodo de asistencia del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	En la I.E se tiene establecido un periodo de asistencia en un horario establecido para recibir el servicio del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Periodo establecido del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que el personal de Qali Warma informa con precisión la fecha en la cual concluirá el periodo establecido del servicio de entrega de productos.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Resultado de la gestión**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el resultado de la gestión y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	En la I.E. existen procedimientos establecidos que ayudan a brindar un buen servicio del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Eficiencia de los procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que los procedimientos establecidos para brindar el servicio Qali Warma son eficientes.	4	4	4	
Costo por el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Conoce usted, que existe un costo logístico por el servicio recibido del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Sencillez en los documentos y formularios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Conoce usted, que existen documentos y formularios que son utilizados durante la recepción de los productos en la I.E; los cuales son sencillos y fáciles de comprender.	4	4	4	

Quinta dimensión: **Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la accesibilidad y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención presencial de usuarios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. existe una buena atención presencial cuando acude a recibir los productos de Qali Warma.	4	4	4	
Infraestructura de los canales de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que las instalaciones de la I.E. son adecuadas para brindar los servicios del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Horarios de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Existe una buena aceptación de los horarios de atención en los cuales usted debe acudir a la I.E., para recoger los productos de Qali Warma.	4	4	4	

Sexta dimensión: **Confianza**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la confianza y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia en la gestión del trámite. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que existe transparencia en la gestión del Programa Qali Warma realizado en la I.E.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: **Servicios del Programa Qali Warma**

Primera dimensión: **Servicio alimentario diversificado**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el servicio alimentario diversificado y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de las necesidades de los usuarios.	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, satisface sus expectativas de acorde a las necesidades y deseos de los niños y niñas.	4	4	4	
Realidad socioeconómica de los usuarios.	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, se adapta a las condiciones de su realidad socioeconómica.	4	4	4	
Adaptación a los cambios durante el tiempo.	Considera usted, que el servicio del Programa Qali Warma recibido por los niños y niñas, se adapta a los posibles cambios en los gustos y necesidades que se pueden presentar con el transcurrir del tiempo.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Conocimiento alimentario**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el conocimiento alimentario y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hábitos alimentarios. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que los productos Qali Warma son de buena calidad, saludables y cumplen con los componentes nutritivos que requieren los usuarios.	4	4	4	
	El Programa Qali Warma ha cambiado la forma de consumir los alimentos, los usuarios han dejado o reducido el consumo de algunos alimentos que eran poco saludables.	4	4	4	
	En la familia se pone en práctica la recomendación de consumir alimentos saludables de acuerdo a lo establecido por el Programa Qali Warma.	4	4	4	


Manipulación de alimentos. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Tiene usted, información acerca de las buenas prácticas de manipulación de alimentos que se debe aplicar durante la recepción, almacenamiento, entrega de productos y preparación de alimentos.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno nacional. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que existe participación del gobierno nacional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno regional. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que existe participación del gobierno regional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno local. (D.S. 008-2012-MIDIS)	El gobierno local contribuye en capacitaciones para mejorar el servicio alimentario.	4	4	4	

### Tercera dimensión: **Cooperación de la comunidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la cooperación de la comunidad y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asistencia y Permanencia en clases. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que la alimentación de los usuarios se relaciona con la asistencia y permanencia en clases.	4	4	4	
	La asistencia y permanencia en clases de los usuarios ha aumentado en relación con el año anterior.	4	4	4	
Promover la Participación de la comunidad. (D.S. 008-2012-MIDIS)	La comunidad educativa participa en la prestación del servicio alimentario.	4	4	4	
	El CAE involucra a los miembros de la comunidad local para articular el servicio alimentario.	4	4	4	
Promover la Participación de organismos sociales. (D.S. 008-2012-MIDIS)	El Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP) visitan la I.E. para verificar el servicio alimentario de las niñas y niños.	4	4	4	

Promover la Participación del sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Existe cooperación efectiva de otras instituciones para mejorar el servicio alimentario.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--



.....

**Firma del evaluador**

**DNI: 25580383**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 2

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa Qali Warma”. 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>	Dra. Lupe Esther Graus Cortez		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( x )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Especialista en Gestión Pública		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<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 de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Tatiana Milagros Guerrero Ramírez
Procedencia:	Universidad César Vallejo – sede Los Olivos
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa 3034 Paulo Freire
Significación:	Variable 1: Gestión de la Calidad de servicio (19 preguntas) Variable 2: Servicios del Programa Qali Warma: (16 preguntas) escala de Likert



4. **Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Gestión de la calidad de servicios</b></p> <p>En el marco de la Modernización de la Gestión Pública se define como la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, son las acciones que permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).</p>	Trato profesional	Referido a las acciones que realiza el/la servidor/a civil y la actitud que manifiesta al momento de brindar los servicios, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad. Comprende el profesionalismo, empatía, respeto, igualdad en el trato con la persona al prestar los servicios y conocimiento (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Capacidad de Información	Referido a la capacidad de brindar información de manera sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; así como establecer una comunicación fluida y transparente acerca de los requisitos, estado y progreso durante la prestación de los servicios. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de contribuir en la mejora de los servicios que la entidad brinda (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Tiempo de provisión	Referido al periodo que le toma a la persona recibir los servicios brindados por la entidad, es decir, desde que la persona espera a ser atendida por alguno de los diferentes canales hasta obtener el resultado de la gestión. Incluye la cantidad de veces que dicha persona tiene que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Resultado de la gestión	Se refiere a la capacidad que tiene la entidad de brindar los servicios de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta su entrega. Depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como el costo razonable que se asume por los servicios recibidos (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Accesibilidad	Referido a la facilidad que tienen las personas para acceder a los servicios brindados a través de los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad pública. Este conductor cuenta con algunos aspectos a considerar, tales como la seguridad integral donde se brindan los servicios, infraestructura (física, tecnológica o virtual) en cada canal de atención, horarios de atención flexibles que permita a las personas realizar sus consultas y recibir los servicios. Del mismo modo se considera la posibilidad de brindar los servicios en lengua originaria, sistemas de lectura o escritura táctil, entre otros (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).

	Confianza	Se refiere a la legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o del servicio demandado (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
--	-----------	--

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Servicios del Programa Qali Warma</b>  Es un Programa social de Alimentación Escolar, en su gestión aplica un modelo de cogestión que involucra a la sociedad civil y a los diferentes sectores públicos y privados; tiene como funciones dar un servicio alimentario diversificado de calidad; favorecer el incremento de capacidades para la manipulación de alimentos y el conocimiento y revaloración del patrimonio alimentario regional y local; promover la intervención articulada de sectores y niveles de gobierno, organismos y programas; promover la participación de la comunidad y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS).	Servicio alimentario diversificado	Los servicios de alimentación deben cumplir tres objetivos primordiales para permanecer en el tiempo, entre ellos es la satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios; segundo, desarrollarse de forma óptima en las diferentes realidades socioeconómicas y finalmente, adaptarse a los posibles cambios de los gustos y necesidades de las personas (Tejada, 2006).
	Conocimiento alimentario	El conocimiento alimentario es necesario para tener una vida saludable y evitar el riesgo de contraer enfermedades en un futuro, así mismo es importante que las personas conozcan la importancia de la inocuidad alimentaria en los alimentos, lo cual se daría mediante la transferencia de conocimientos que puedan influir en sus actitudes al momento de consumir alimentos; también señala la importancia de enseñar cómo se lleva a cabo la inocuidad alimentaria, hace referencia que la aplicación de demostraciones específicas en las tareas o actividades que se realizan al momento de preparar los alimentos; por lo tanto será el autor destaca la importancia de buscar formas creativas para de mejorar el proceso de capacitación y educación (Yiannas, 2009).
	Cooperación de la comunidad	Para mejorar el Servicio Alimentario escolar se requiere de amplios consensos con la comunidad (autoridades del Servicio Alimentario Escolar, distritos, directivos y auxiliares de escuela, comunidad académica y científica, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones gremiales, entre otras) y es fundamental contar con información transparente que permita evaluar el estado del servicio y las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos (Vidal et al, 2019).

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento elaborado por Tatiana Milagros Guerrero Ramírez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos 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 con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple 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 con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada 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.

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Gestión de la Calidad del Servicio

Primera dimensión: **Trato profesional**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el trato profesional y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalismo. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan una atención con profesionalismo mediante personal capacitado, transmitiendo confianza en comunicar cualquier problema que se pueda presentar.	4	4	4	
Empatía. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Todas las veces en las cuales usted acude a la I.E. para el recojo de los productos Qali Warma, se brinda un trato personalizado, amable y paciente.	4	4	4	
Respeto. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los niños y niñas su estado de aprendizaje, los beneficios de consumir los productos de Qali Warma; garantizando una comprensión adecuada.	4	4	4	
Igualdad de trato. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. se brinda una atención con igualdad de trato y justa para todos, sin hacer distinciones entre las personas.	4	4	4	
Conocimiento de necesidad. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que los profesionales del Programa Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades en los niños y niñas.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Capacidad de Información**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la capacidad de información y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información clara. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	El Programa Qali Warma tiene materiales educativos que cuentan con información sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; los cuales están disponibles en la Plataforma virtual educativa de Qali Warma.	4	4	4	
Medios de comunicación. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan informes acerca de los requisitos, estado y progreso del Programa Qali Warma en al I.E.; y la información que recibe es de una manera clara y fácil de comprender.	4	4	4	
Escucha a las personas beneficiarias. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Considera usted, que el personal de Qali Warma siempre está disponible para escuchar a las personas beneficiarias del programa, mediante la atención de reclamos, sugerencias, denuncias (en caso se haya presentado una afectación a la salud del niño o niña), entre otros.	4	4	4	

Tercera dimensión: **Tiempo de provisión**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el tiempo de provisión y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Periodo que recibe el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Durante todo el periodo del año que recibe el servicio del Programa Qali Warma, usted es atendido sin demora y con una atención adecuada.	4	4	4	
Periodo de asistencia del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	En la I.E se tiene establecido un periodo de asistencia en un horario establecido para recibir el servicio del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Periodo establecido del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que el personal de Qali Warma informa con precisión la fecha en la cual concluirá el periodo establecido del servicio de entrega de productos.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Resultado de la gestión**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el resultado de la gestión y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	En la I.E. existen procedimientos establecidos que ayudan a brindar un buen servicio del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Eficiencia de los procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que los procedimientos establecidos para brindar el servicio Qali Warma son eficientes.	4	4	4	
Costo por el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Conoce usted, que existe un costo logístico por el servicio recibido del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Sencillez en los documentos y formularios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Conoce usted, que existen documentos y formularios que son utilizados durante la recepción de los productos en la I.E; los cuales son sencillos y fáciles de comprender.	4	4	4	

Quinta dimensión: **Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la accesibilidad y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención presencial de usuarios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. existe una buena atención presencial cuando acude a recibir los productos de Qali Warma.	4	4	4	
Infraestructura de los canales de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que las instalaciones de la I.E. son adecuadas para brindar los servicios del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Horarios de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Existe una buena aceptación de los horarios de atención en los cuales usted debe acudir a la I.E., para recoger los productos de Qali Warma.	4	4	4	

Sexta dimensión: **Confianza**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la confianza y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia en la gestión del trámite. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que existe transparencia en la gestión del Programa Qali Warma realizado en la I.E.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: **Servicios del Programa Qali Warma**

Primera dimensión: **Servicio alimentario diversificado**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el servicio alimentario diversificado y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de las necesidades de los usuarios.	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, satisface sus expectativas de acorde a las necesidades y deseos de los niños y niñas.	4	4	4	
Realidad socioeconómica de los usuarios.	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, se adapta a las condiciones de su realidad socioeconómica.	4	4	4	
Adaptación a los cambios durante el tiempo.	Considera usted, que el servicio del Programa Qali Warma recibido por los niños y niñas, se adapta a los posibles cambios en los gustos y necesidades que se pueden presentar con el transcurrir del tiempo.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Conocimiento alimentario**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el conocimiento alimentario y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hábitos alimentarios. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que los productos Qali Warma son de buena calidad, saludables y cumplen con los componentes nutritivos que requieren los usuarios.	4	4	4	
	El Programa Qali Warma ha cambiado la forma de consumir los alimentos, los usuarios han dejado o reducido el consumo de algunos alimentos que eran poco saludables.	4	4	4	
	En la familia se pone en práctica la recomendación de consumir alimentos saludables de acuerdo a lo establecido por el Programa Qali Warma.	4	4	4	



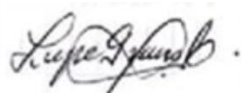
Manipulación de alimentos. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Tiene usted, información acerca de las buenas prácticas de manipulación de alimentos que se debe aplicar durante la recepción, almacenamiento, entrega de productos y preparación de alimentos.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno nacional. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que existe participación del gobierno nacional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno regional. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que existe participación del gobierno regional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno local. (D.S. 008-2012-MIDIS)	El gobierno local contribuye en capacitaciones para mejorar el servicio alimentario.	4	4	4	

### Tercera dimensión: **Cooperación de la comunidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la cooperación de la comunidad y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asistencia y Permanencia en clases. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que la alimentación de los usuarios se relaciona con la asistencia y permanencia en clases.	4	4	4	
	La asistencia y permanencia en clases de los usuarios ha aumentado en relación con el año anterior.	4	4	4	
Promover la Participación de la comunidad. (D.S. 008-2012-MIDIS)	La comunidad educativa participa en la prestación del servicio alimentario.	4	4	4	
	El CAE involucra a los miembros de la comunidad local para articular el servicio alimentario.	4	4	4	
Promover la Participación de organismos sociales. (D.S. 008-2012-MIDIS)	El Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP) visitan la I.E. para verificar el servicio alimentario de las niñas y niños.	4	4	4	

Promover la Participación del sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Existe cooperación efectiva de otras instituciones para mejorar el servicio alimentario.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--



Firma validador  
DNI 07539368

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 2

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa Qali Warma". 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>	Dr. Paul Paucar Tello		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( x )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Especialista en Gestión Pública		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<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 de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autora:</b>	Tatiana Milagros Guerrero Ramírez
<b>Procedencia:</b>	Universidad César Vallejo – sede Los Olivos
<b>Administración:</b>	Maestría en Gestión Pública
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Educativa 3034 Paulo Freire
<b>Significación:</b>	Variable 1: Gestión de la Calidad de servicio (19 preguntas) Variable 2: Servicios del Programa Qali Warma: (16 preguntas) escala de Likert

4. **Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Gestión de la calidad de servicios</b></p> <p>En el marco de la Modernización de la Gestión Pública se define como la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, son las acciones que permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).</p>	Trato profesional	Referido a las acciones que realiza el/la servidor/a civil y la actitud que manifiesta al momento de brindar los servicios, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad. Comprende el profesionalismo, empatía, respeto, igualdad en el trato con la persona al prestar los servicios y conocimiento (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Capacidad de Información	Referido a la capacidad de brindar información de manera sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; así como establecer una comunicación fluida y transparente acerca de los requisitos, estado y progreso durante la prestación de los servicios. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de contribuir en la mejora de los servicios que la entidad brinda (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Tiempo de provisión	Referido al periodo que le toma a la persona recibir los servicios brindados por la entidad, es decir, desde que la persona espera a ser atendida por alguno de los diferentes canales hasta obtener el resultado de la gestión. Incluye la cantidad de veces que dicha persona tiene que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Resultado de la gestión	Se refiere a la capacidad que tiene la entidad de brindar los servicios de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta su entrega. Depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como el costo razonable que se asume por los servicios recibidos (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Accesibilidad	Referido a la facilidad que tienen las personas para acceder a los servicios brindados a través de los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad pública. Este conductor cuenta con algunos aspectos a considerar, tales como la seguridad integral donde se brindan los servicios, infraestructura (física, tecnológica o virtual) en cada canal de atención, horarios de atención flexibles que permita a las personas realizar sus consultas y recibir los servicios. Del mismo modo se considera la posibilidad de brindar los servicios en lengua originaria, sistemas de lectura o escritura táctil, entre otros (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).

	Confianza	Se refiere a la legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o del servicio demandado (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
--	-----------	--

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Servicios del Programa Qali Warma</b>  Es un Programa social de Alimentación Escolar, en su gestión aplica un modelo de cogestión que involucra a la sociedad civil y a los diferentes sectores públicos y privados; tiene como funciones dar un servicio alimentario diversificado de calidad; favorecer el incremento de capacidades para la manipulación de alimentos y el conocimiento y revaloración del patrimonio alimentario regional y local; promover la intervención articulada de sectores y niveles de gobierno, organismos y programas; promover la participación de la comunidad y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS).	Servicio alimentario diversificado	Los servicios de alimentación deben cumplir tres objetivos primordiales para permanecer en el tiempo, entre ellos es la satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios; segundo, desarrollarse de forma óptima en las diferentes realidades socioeconómicas y finalmente, adaptarse a los posibles cambios de los gustos y necesidades de las personas (Tejada, 2006).
	Conocimiento alimentario	El conocimiento alimentario es necesario para tener una vida saludable y evitar el riesgo de contraer enfermedades en un futuro, así mismo es importante que las personas conozcan la importancia de la inocuidad alimentaria en los alimentos, lo cual se daría mediante la transferencia de conocimientos que puedan influir en sus actitudes al momento de consumir alimentos; también señala la importancia de enseñar cómo se lleva a cabo la inocuidad alimentaria, hace referencia que la aplicación de demostraciones específicas en las tareas o actividades que se realizan al momento de preparar los alimentos; por lo tanto será el autor destaca la importancia de buscar formas creativas para de mejorar el proceso de capacitación y educación (Yiannas, 2009).
	Cooperación de la comunidad	Para mejorar el Servicio Alimentario escolar se requiere de amplios consensos con la comunidad (autoridades del Servicio Alimentario Escolar, distritos, directivos y auxiliares de escuela, comunidad académica y científica, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones gremiales, entre otras) y es fundamental contar con información transparente que permita evaluar el estado del servicio y las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos (Vidal et al, 2019).

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento elaborado por Tatiana Milagros Guerrero Ramírez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos 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 con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple 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 con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada 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.

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Gestión de la Calidad del Servicio

Primera dimensión: **Trato profesional**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el trato profesional y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalismo. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan una atención con profesionalismo mediante personal capacitado, transmitiendo confianza en comunicar cualquier problema que se pueda presentar.	4	4	4	
Empatía. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Todas las veces en las cuales usted acude a la I.E. para el recojo de los productos Qali Warma, se brinda un trato personalizado, amable y paciente.	4	4	4	
Respeto. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los niños y niñas su estado de aprendizaje, los beneficios de consumir los productos de Qali Warma; garantizando una comprensión adecuada.	4	4	4	
Igualdad de trato. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. se brinda una atención con igualdad de trato y justa para todos, sin hacer distinciones entre las personas.	4	4	4	
Conocimiento de necesidad. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que los profesionales del Programa Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades en los niños y niñas.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Capacidad de Información**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la capacidad de información y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información clara. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	El Programa Qali Warma tiene materiales educativos que cuentan con información sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; los cuales están disponibles en la Plataforma virtual educativa de Qali Warma.	4	4	4	
Medios de comunicación. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan informes acerca de los requisitos, estado y progreso del Programa Qali Warma en al I.E.; y la información que recibe es de una manera clara y fácil de comprender.	4	4	4	
Escucha a las personas beneficiarias. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Considera usted, que el personal de Qali Warma siempre está disponible para escuchar a las personas beneficiarias del programa, mediante la atención de reclamos, sugerencias, denuncias (en caso se haya presentado una afectación a la salud del niño o niña), entre otros.	4	4	4	

Tercera dimensión: **Tiempo de provisión**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el tiempo de provisión y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Periodo que recibe el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Durante todo el periodo del año que recibe el servicio del Programa Qali Warma, usted es atendido sin demora y con una atención adecuada.	4	4	4	
Periodo de asistencia del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	En la I.E se tiene establecido un periodo de asistencia en un horario establecido para recibir el servicio del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Periodo establecido del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que el personal de Qali Warma informa con precisión la fecha en la cual concluirá el periodo establecido del servicio de entrega de productos.	4	4	4	



Cuarta dimensión: **Resultado de la gestión**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el resultado de la gestión y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	En la I.E. existen procedimientos establecidos que ayudan a brindar un buen servicio del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Eficiencia de los procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que los procedimientos establecidos para brindar el servicio Qali Warma son eficientes.	4	4	4	
Costo por el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Conoce usted, que existe un costo logístico por el servicio recibido del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Sencillez en los documentos y formularios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Conoce usted, que existen documentos y formularios que son utilizados durante la recepción de los productos en la I.E; los cuales son sencillos y fáciles de comprender.	4	4	4	

**Quinta dimensión: Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la accesibilidad y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención presencial de usuarios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. existe una buena atención presencial cuando acude a recibir los productos de Qali Warma.	4	4	4	
Infraestructura de los canales de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que las instalaciones de la I.E. son adecuadas para brindar los servicios del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Horarios de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Existe una buena aceptación de los horarios de atención en los cuales usted debe acudir a la I.E., para recoger los productos de Qali Warma.	4	4	4	

**Sexta dimensión: Confianza**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la confianza y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia en la gestión del trámite. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que existe transparencia en la gestión del Programa Qali Warma realizado en la I.E.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: **Servicios del Programa Qali Warma**

Primera dimensión: **Servicio alimentario diversificado**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el servicio alimentario diversificado y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de las necesidades de los usuarios.	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, satisface sus expectativas de acorde a las necesidades y deseos de los niños y niñas.	4	4	4	
Realidad socioeconómica de los usuarios.	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, se adapta a las condiciones de su realidad socioeconómica.	4	4	4	
Adaptación a los cambios durante el tiempo.	Considera usted, que el servicio del Programa Qali Warma recibido por los niños y niñas, se adapta a los posibles cambios en los gustos y necesidades que se pueden presentar con el transcurrir del tiempo.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Conocimiento alimentario**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el conocimiento alimentario y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hábitos alimentarios. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que los productos Qali Warma son de buena calidad, saludables y cumplen con los componentes nutritivos que requieren los usuarios.	4	4	4	
	El Programa Qali Warma ha cambiado la forma de consumir los alimentos, los usuarios han dejado o reducido el consumo de algunos alimentos que eran poco saludables.	4	4	4	
	En la familia se pone en práctica la recomendación de consumir alimentos saludables de acuerdo a lo establecido por el Programa Qali Warma.	4	4	4	

Manipulación de alimentos. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Tiene usted, información acerca de las buenas prácticas de manipulación de alimentos que se debe aplicar durante la recepción, almacenamiento, entrega de productos y preparación de alimentos.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno nacional. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que existe participación del gobierno nacional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno regional. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que existe participación del gobierno regional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno local. (D.S. 008-2012-MIDIS)	El gobierno local contribuye en capacitaciones para mejorar el servicio alimentario.	4	4	4	

### Tercera dimensión: **Cooperación de la comunidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la cooperación de la comunidad y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asistencia y Permanencia en clases. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que la alimentación de los usuarios se relaciona con la asistencia y permanencia en clases.	4	4	4	
	La asistencia y permanencia en clases de los usuarios ha aumentado en relación con el año anterior.	4	4	4	
Promover la Participación de la comunidad. (D.S. 008-2012-MIDIS)	La comunidad educativa participa en la prestación del servicio alimentario.	4	4	4	
	El CAE involucra a los miembros de la comunidad local para articular el servicio alimentario.	4	4	4	
Promover la Participación de organismos sociales. (D.S. 008-2012-MIDIS)	El Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP) visitan la I.E. para verificar el servicio alimentario de las niñas y niños.	4	4	4	

Promover la Participación del sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Existe cooperación efectiva de otras instituciones para mejorar el servicio alimentario.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--



.....

**Firma del evaluador**

**DNI: 25691179**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



4. **Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p><b>Gestión de la calidad de servicios</b></p> <p>En el marco de la Modernización de la Gestión Pública se define como la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, son las acciones que permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).</p>	Trato profesional	Referido a las acciones que realiza el/la servidor/a civil y la actitud que manifiesta al momento de brindar los servicios, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad. Comprende el profesionalismo, empatía, respeto, igualdad en el trato con la persona al prestar los servicios y conocimiento (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Capacidad de Información	Referido a la capacidad de brindar información de manera sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; así como establecer una comunicación fluida y transparente acerca de los requisitos, estado y progreso durante la prestación de los servicios. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de contribuir en la mejora de los servicios que la entidad brinda (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Tiempo de provisión	Referido al periodo que le toma a la persona recibir los servicios brindados por la entidad, es decir, desde que la persona espera a ser atendida por alguno de los diferentes canales hasta obtener el resultado de la gestión. Incluye la cantidad de veces que dicha persona tiene que acudir o contactarse con la entidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Resultado de la gestión	Se refiere a la capacidad que tiene la entidad de brindar los servicios de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta su entrega. Depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, así como el costo razonable que se asume por los servicios recibidos (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
	Accesibilidad	Referido a la facilidad que tienen las personas para acceder a los servicios brindados a través de los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad pública. Este conductor cuenta con algunos aspectos a considerar, tales como la seguridad integral donde se brindan los servicios, infraestructura (física, tecnológica o virtual) en cada canal de atención, horarios de atención flexibles que permita a las personas realizar sus consultas y recibir los servicios. Del mismo modo se considera la posibilidad de brindar los servicios en lengua originaria, sistemas de lectura o escritura táctil, entre otros (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).

	Confianza	Se refiere a la legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o del servicio demandado (Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP9).
--	-----------	--

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Servicios del Programa Qali Warma</b>  Es un Programa social de Alimentación Escolar, en su gestión aplica un modelo de cogestión que involucra a la sociedad civil y a los diferentes sectores públicos y privados; tiene como funciones dar un servicio alimentario diversificado de calidad; favorecer el incremento de capacidades para la manipulación de alimentos y el conocimiento y revaloración del patrimonio alimentario regional y local; promover la intervención articulada de sectores y niveles de gobierno, organismos y programas; promover la participación de la comunidad y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS).	Servicio alimentario diversificado	Los servicios de alimentación deben cumplir tres objetivos primordiales para permanecer en el tiempo, entre ellos es la satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios; segundo, desarrollarse de forma óptima en las diferentes realidades socioeconómicas y finalmente, adaptarse a los posibles cambios de los gustos y necesidades de las personas (Tejada, 2006).
	Conocimiento alimentario	El conocimiento alimentario es necesario para tener una vida saludable y evitar el riesgo de contraer enfermedades en un futuro, así mismo es importante que las personas conozcan la importancia de la inocuidad alimentaria en los alimentos, lo cual se daría mediante la transferencia de conocimientos que puedan influir en sus actitudes al momento de consumir alimentos; también señala la importancia de enseñar cómo se lleva a cabo la inocuidad alimentaria, hace referencia que la aplicación de demostraciones específicas en las tareas o actividades que se realizan al momento de preparar los alimentos; por lo tanto será el autor destaca la importancia de buscar formas creativas para de mejorar el proceso de capacitación y educación (Yiannas, 2009).
	Cooperación de la comunidad	Para mejorar el Servicio Alimentario escolar se requiere de amplios consensos con la comunidad (autoridades del Servicio Alimentario Escolar, distritos, directivos y auxiliares de escuela, comunidad académica y científica, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones gremiales, entre otras) y es fundamental contar con información transparente que permita evaluar el estado del servicio y las mejoras necesarias para el cumplimiento de los objetivos (Vidal et al, 2019).

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento elaborado por Tatiana Milagros Guerrero Ramírez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.



<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos 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 con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple 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 con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada 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.

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Gestión de la Calidad del Servicio

Primera dimensión: **Trato profesional**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el trato profesional y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalismo. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan una atención con profesionalismo mediante personal capacitado, transmitiendo confianza en comunicar cualquier problema que se pueda presentar.	4	4	4	
Empatía. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Todas las veces en las cuales usted acude a la I.E. para el recojo de los productos Qali Warma, se brinda un trato personalizado, amable y paciente.	4	4	4	
Respeto. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los niños y niñas su estado de aprendizaje, los beneficios de consumir los productos de Qali Warma; garantizando una comprensión adecuada.	4	4	4	
Igualdad de trato. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. se brinda una atención con igualdad de trato y justa para todos, sin hacer distinciones entre las personas.	4	4	4	
Conocimiento de necesidad. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que los profesionales del Programa Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades en los niños y niñas.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Capacidad de Información**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la capacidad de información y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información clara. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	El Programa Qali Warma tiene materiales educativos que cuentan con información sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; los cuales están disponibles en la Plataforma virtual educativa de Qali Warma.	4	4	4	
Medios de comunicación. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan informes acerca de los requisitos, estado y progreso del Programa Qali Warma en al I.E.; y la información que recibe es de una manera clara y fácil de comprender.	4	4	4	
Escucha a las personas beneficiarias. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)	Considera usted, que el personal de Qali Warma siempre está disponible para escuchar a las personas beneficiarias del programa, mediante la atención de reclamos, sugerencias, denuncias (en caso se haya presentado una afectación a la salud del niño o niña), entre otros.	4	4	4	

Tercera dimensión: **Tiempo de provisión**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el tiempo de provisión y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Periodo que recibe el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Durante todo el periodo del año que recibe el servicio del Programa Qali Warma, usted es atendido sin demora y con una atención adecuada.	4	4	4	
Periodo de asistencia del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	En la I.E se tiene establecido un periodo de asistencia en un horario establecido para recibir el servicio del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Periodo establecido del servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que el personal de Qali Warma informa con precisión la fecha en la cual concluirá el periodo establecido del servicio de entrega de productos.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Resultado de la gestión**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el resultado de la gestión y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aplicación de procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	En la I.E. existen procedimientos establecidos que ayudan a brindar un buen servicio del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Eficiencia de los procedimientos. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que los procedimientos establecidos para brindar el servicio Qali Warma son eficientes.	4	4	4	
Costo por el servicio. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Conoce usted, que existe un costo logístico por el servicio recibido del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Sencillez en los documentos y formularios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Conoce usted, que existen documentos y formularios que son utilizados durante la recepción de los productos en la I.E; los cuales son sencillos y fáciles de comprender.	4	4	4	

Quinta dimensión: **Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la accesibilidad y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención presencial de usuarios. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que en la I.E. existe una buena atención presencial cuando acude a recibir los productos de Qali Warma.	4	4	4	
Infraestructura de los canales de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que las instalaciones de la I.E. son adecuadas para brindar los servicios del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Horarios de atención. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Existe una buena aceptación de los horarios de atención en los cuales usted debe acudir a la I.E., para recoger los productos de Qali Warma.	4	4	4	

Sexta dimensión: **Confianza**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la confianza y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia en la gestión del trámite. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP).	Considera usted, que existe transparencia en la gestión del Programa Qali Warma realizado en la I.E.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: **Servicios del Programa Qali Warma**

Primera dimensión: **Servicio alimentario diversificado**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el servicio alimentario diversificado y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de las necesidades de los usuarios.	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, satisface sus expectativas de acorde a las necesidades y deseos de los niños y niñas.	4	4	4	
Realidad socioeconómica de los usuarios.	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, se adapta a las condiciones de su realidad socioeconómica.	4	4	4	
Adaptación a los cambios durante el tiempo.	Considera usted, que el servicio del Programa Qali Warma recibido por los niños y niñas, se adapta a los posibles cambios en los gustos y necesidades que se pueden presentar con el transcurrir del tiempo.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Conocimiento alimentario**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona el conocimiento alimentario y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hábitos alimentarios. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que los productos Qali Warma son de buena calidad, saludables y cumplen con los componentes nutritivos que requieren los usuarios.	4	4	4	
	El Programa Qali Warma ha cambiado la forma de consumir los alimentos, los usuarios han dejado o reducido el consumo de algunos alimentos que eran poco saludables.	4	4	4	
	En la familia se pone en práctica la recomendación de consumir alimentos saludables de acuerdo a lo establecido por el Programa Qali Warma.	4	4	4	

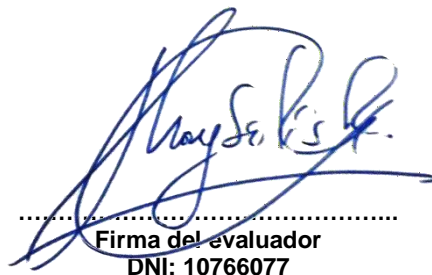
Manipulación de alimentos. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Tiene usted, información acerca de las buenas prácticas de manipulación de alimentos que se debe aplicar durante la recepción, almacenamiento, entrega de productos y preparación de alimentos.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno nacional. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que existe participación del gobierno nacional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno regional. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que existe participación del gobierno regional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.	4	4	4	
Promoción de la Participación del gobierno local. (D.S. 008-2012-MIDIS)	El gobierno local contribuye en capacitaciones para mejorar el servicio alimentario.	4	4	4	

### Tercera dimensión: **Cooperación de la comunidad**

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la cooperación de la comunidad y los servicios del Programa Qali Warma en la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asistencia y Permanencia en clases. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Considera usted, que la alimentación de los usuarios se relaciona con la asistencia y permanencia en clases.	4	4	4	
	La asistencia y permanencia en clases de los usuarios ha aumentado en relación con el año anterior.	4	4	4	
Promover la Participación de la comunidad. (D.S. 008-2012-MIDIS)	La comunidad educativa participa en la prestación del servicio alimentario.	4	4	4	
	El CAE involucra a los miembros de la comunidad local para articular el servicio alimentario.	4	4	4	
Promover la Participación de organismos sociales. (D.S. 008-2012-MIDIS)	El Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP) visitan la I.E. para verificar el servicio alimentario de las niñas y niños.	4	4	4	

Promover la Participación del sector privado. (D.S. 008-2012-MIDIS)	Existe cooperación efectiva de otras instituciones para mejorar el servicio alimentario.	4	4	4	
--	--	---	---	---	--



.....  
Firma del evaluador  
DNI: 10766077

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



# Anexo 3

## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa Qali Warma en una Institución educativa de Lima, 2023.

Investigadora: **Tatiana Milagros Guerrero Ramírez**

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de la calidad de servicios y Programa Qali Warma en una Institución educativa de Lima, 2023.”, cuyo objetivo es: **Determinar cómo se relaciona la Gestión de la calidad de servicios y los servicios del Programa Qali Warma de la I.E. 3034 Paulo Freire del distrito de San Martín de Porres.** Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la carrera profesional o programa **Maestría en gestión pública**, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa del distrito de San Martín de Porres.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Una ausencia de la gestión de la calidad de servicios, podría ocasionar que los padres de familia y/o apoderados de los usuarios no se sientan comprendidos, atendidos de forma personal, con dedicación y eficacia; los mismos declararían tener un bajo nivel de apoyo, una disminución del bienestar de los usuarios y un descontento con el servicio del PNAEQW. Por lo tanto, afectaría negativamente al PNAEQW

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta, donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa Qali Warma en una Institución educativa de Lima, 2023”**.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la institución educativa del distrito de San Martín de Porres. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**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 puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) **Tatiana Milagros Guerrero Ramírez**, email: tguerrerora4@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Panche Rodríguez, Odoña Beatriz, email: pancherob@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

**ANEXO 4**  
**CUESTIONARIO I**

Estimado colaborador (a):

Se está desarrollando un trabajo de investigación para evaluar cómo se relaciona la Gestión de la calidad de servicios y los servicios del Programa Qali Warma, para ello se presenta el presente cuestionario estructurado de acuerdo a sus variables y dimensiones.

Estimado colaborador (a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta. La información es confidencial, anónima; y será utilizada sólo con fines de investigación académica.

1. Edad:
2. Sexo: M( ) F( )

**INSTRUCCIONES:**

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

**ESCALA VALORATIVA**

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

N°	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión de la calidad de servicios y servicios del Programa Qali Warma en una Institución educativa de Lima, 2023.					
VARIABLE 1: Gestión de la calidad de servicios						
DIMENSIÓN 1: Trato profesional		1	2	3	4	5
1	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan una atención con profesionalismo mediante personal capacitado, transmitiendo confianza en comunicar cualquier problema que se pueda presentar.					
2	Todas las veces en las cuales usted acude a la institución educativa para el recojo de los productos Qali Warma, se brinda un trato personalizado, amable y paciente.					
3	Considera usted, que en la institución educativa se promueve una comunicación efectiva al explicar de manera clara y precisa a los niños y niñas su estado de					

	aprendizaje, los beneficios de consumir los productos de Qali Warma; garantizando una comprensión adecuada.					
4	Considera usted, que en la institución educativa se brinda una atención con igualdad de trato y justa para todos, sin hacer distinciones entre las personas.					
5	Considera usted, que los profesionales del Programa Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades en los niños y niñas.					
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidad de Información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	El Programa Qali Warma tiene materiales educativos que cuentan con información sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; los cuales están disponibles en la Plataforma virtual educativa de Qali Warma.					
7	Los integrantes del Comité de Alimentación Escolar (CAE) brindan informes acerca de los requisitos, estado y progreso del Programa Qali Warma en la institución educativa; y la información que recibe es de una manera clara y fácil de comprender.					
8	Considera usted, que el personal de Qali Warma siempre está disponible para escuchar a las personas beneficiarias del programa, mediante la atención de reclamos, sugerencias, denuncias (en caso se haya presentado una afectación a la salud del niño o niña), entre otros.					
	<b>DIMENSIÓN 3: Tiempo de provisión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Durante todo el periodo del año que recibe el servicio del Programa Qali Warma, usted es atendido sin demora y con una atención adecuada.					
10	En la institución educativa, se tiene establecido un periodo de asistencia en un horario establecido para recibir el servicio del Programa Qali Warma.					

11	Considera usted, que el personal de Qali Warma informa con precisión la fecha en la cual concluirá el periodo establecido del servicio de entrega de productos.					
<b>DIMENSIÓN 4: Resultado de la gestión</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	En la institución educativa, existen procedimientos establecidos que ayudan a brindar un buen servicio del Programa Qali Warma.					
13	Considera usted, que los procedimientos establecidos para brindar el servicio Qali Warma son eficientes.					
14	Conoce usted, que existe un costo logístico por el servicio recibido del Programa Qali Warma.					
15	Conoce usted, que existen documentos y formularios que son utilizados durante la recepción de los productos en la institución educativa; los cuales son sencillos y fáciles de comprender.					
<b>DIMENSIÓN 5: Accesibilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Considera usted, que en la institución educativa existe una buena atención presencial cuando acude a recibir los productos de Qali Warma.					
17	Considera usted, que las instalaciones de la institución educativa son adecuadas para brindar los servicios del Programa Qali Warma.					
18	Existe una buena aceptación de los horarios de atención en los cuales usted debe acudir a la institución educativa, para recoger los productos de Qali Warma.					
<b>DIMENSIÓN 6: Confianza</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Considera usted, que existe transparencia en la gestión del Programa Qali Warma realizado en la institución educativa.					

<b>VARIABLE 2: Servicios del Programa Qali Warma</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1: Servicio alimentario diversificado</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>20</b>	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, satisface sus expectativas de acorde a las necesidades y deseos de los niños y niñas.					
<b>21</b>	Considera usted, que el servicio recibido del Programa Qali Warma, se adapta a las condiciones de su realidad socioeconómica.					
<b>22</b>	Considera usted, que el servicio del Programa Qali Warma recibido por los niños y niñas, se adapta a los posibles cambios en los gustos y necesidades que se pueden presentar con el transcurrir del tiempo.					
	<b>DIMENSIÓN 2: Conocimiento alimentario</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>23</b>	Considera usted, que los productos Qali Warma son de buena calidad, saludables y cumplen con los componentes nutritivos que requieren los usuarios.					
<b>24</b>	El Programa Qali Warma ha cambiado la forma de consumir los alimentos, los usuarios han dejado o reducido el consumo de algunos alimentos que eran poco saludables.					
<b>25</b>	En la familia se pone en práctica la recomendación de consumir alimentos saludables de acuerdo a lo establecido por el Programa Qali Warma.					
<b>26</b>	Tiene usted, información acerca de las buenas prácticas de manipulación de alimentos que se debe aplicar durante la recepción, almacenamiento, entrega de productos y preparación de alimentos.					
<b>27</b>	Considera usted, que existe participación del gobierno nacional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.					

28	Considera usted, que existe participación del gobierno regional para mejorar la gestión del Programa Qali Warma.					
29	El gobierno local contribuye en capacitaciones para mejorar el servicio alimentario.					
	<b>DIMENSIÓN 3: Cooperación de la comunidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
30	Considera usted, que la alimentación de los usuarios se relaciona con la asistencia y permanencia en clases.					
31	La asistencia y permanencia en clases de los usuarios ha aumentado en relación con el año anterior.					
32	La comunidad educativa participa en la prestación del servicio alimentario.					
33	El CAE involucra a los miembros de la comunidad local para articular el servicio alimentario.					
34	El Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP) visitan la institución educativa para verificar el servicio alimentario de las niñas y niños.					
35	Existe cooperación efectiva de otras instituciones para mejorar el servicio alimentario.					

## ANEXO 5.

### FOTOGRAFÍAS DE REALIZACIÓN DE ENCUESTA

Fotos de la realización de encuesta realizada el jueves 14 de diciembre de 2023 a los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes de la institución educativa del distrito de San Martín de Porres.





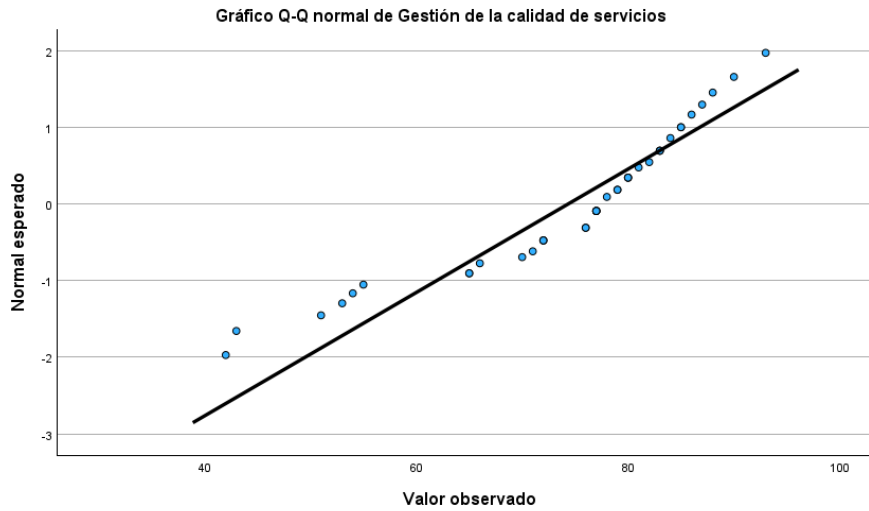


## ANEXO 6

### GRÁFICOS DE LAS NORMALIDADES DE LAS VARIABLES.

Figura 1

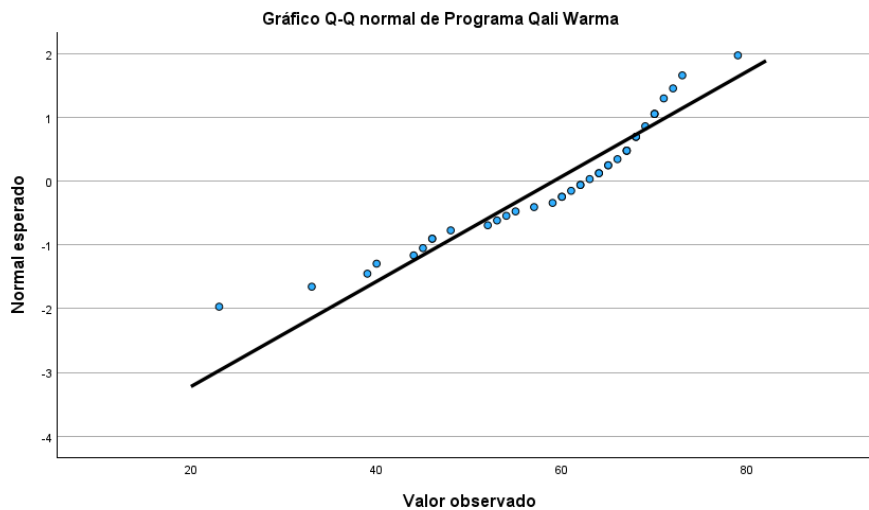
Gráfico de normalidad de gestión de la calidad de servicios



Nota. La figura muestra la normalidad de gestión de la calidad de servicios. Fuente: Procesamiento de prueba de normalidad de base de datos en SPSS versión 29 (2023).

Figura 2

Gráfico de normalidad de Programa Qali Warma



Nota. La figura muestra la normalidad de programa Qali Warma. Fuente: Procesamiento de prueba de normalidad de base de datos en SPSS versión 29 (2023).

**ANEXO 7**  
**TABLAS DE LAS FRECUENCIAS DE DIMENSIONES.**

Tabla 6

*Distribución de las frecuencias para el profesionalismo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10.0	10.0	10.0
	Muy pocas veces	4	10.0	10.0	20.0
	Algunas veces	7	17.5	17.5	37.5
	Muchas veces	11	27.5	27.5	65.0
	Siempre	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 7

*Distribución de las frecuencias para la empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Muy pocas veces	7	17.5	17.5	20.0
	Algunas veces	7	17.5	17.5	37.5
	Muchas veces	6	15.0	15.0	52.5
	Siempre	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 8

*Distribución de las frecuencias para el respeto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Muy pocas veces	3	7.5	7.5	12.5
	Algunas veces	7	17.5	17.5	30.0
	Muchas veces	10	25.0	25.0	55.0
	Siempre	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 9  
Distribución de las frecuencias para la Igualdad de trato

		Frecuen	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		cia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Muy pocas veces	1	2.5	2.5	5.0
	Algunas veces	11	27.5	27.5	32.5
	Muchas veces	4	10.0	10.0	42.5
	Siempre	23	57.5	57.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 10  
Distribución de las frecuencias para el Conocimiento de necesidad

		Frecue	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		ncia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Muy pocas veces	6	15.0	15.0	20.0
	Algunas veces	5	12.5	12.5	32.5
	Muchas veces	6	15.0	15.0	47.5
	Siempre	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 11  
*Distribución de las frecuencias para la Información clara*

		Frecu	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		encia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	3	7.5	7.5	7.5
	Muy pocas veces	3	7.5	7.5	15.0
	Algunas veces	9	22.5	22.5	37.5
	Muchas veces	12	30.0	30.0	67.5
	Siempre	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 12  
*Distribución de las frecuencias para los Medios de comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Muy pocas veces	5	12.5	12.5	17.5
	Algunas veces	7	17.5	17.5	35.0
	Muchas veces	8	20.0	20.0	55.0
	Siempre	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 13  
*Distribución de las frecuencias para la escucha a las personas beneficiarias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15.0	15.0	15.0
	Muy pocas veces	1	2.5	2.5	17.5
	Algunas veces	9	22.5	22.5	40.0
	Muchas veces	8	20.0	20.0	60.0
	Siempre	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 14  
*Distribución de las frecuencias para el periodo que recibe el servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Muy pocas veces	4	10.0	10.0	12.5
	Algunas veces	10	25.0	25.0	37.5
	Muchas veces	6	15.0	15.0	52.5
	Siempre	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 15

*Distribución de las frecuencias para el periodo de asistencia del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Algunas veces	5	12.5	12.5	15.0
	Muchas veces	14	35.0	35.0	50.0
	Siempre	20	50.0	50.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 16

*Distribución de las frecuencias para el periodo establecido del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	2.5	2.5	2.5
	Algunas veces	12	30.0	30.0	32.5
	Muchas veces	9	22.5	22.5	55.0
	Siempre	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 17

*Distribución de las frecuencias para la aplicación de procedimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	2.5	2.5	2.5
	Algunas veces	12	30.0	30.0	32.5
	Muchas veces	9	22.5	22.5	55.0
	Siempre	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 18

*Distribución de las frecuencias y porcentajes para la eficiencia de los procedimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Muy pocas veces	2	5.0	5.0	7.5
	Algunas veces	11	27.5	27.5	35.0
	Muchas veces	8	20.0	20.0	55.0
	Siempre	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 19

*Distribución de las frecuencias para el costo por el servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	35.0	35.0	35.0
	Muy pocas veces	7	17.5	17.5	52.5
	Algunas veces	6	15.0	15.0	67.5
	Muchas veces	4	10.0	10.0	77.5
	Siempre	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 20

*Distribución de las frecuencias para la sencillez en los documentos y formularios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7.5	7.5	7.5
	Muy pocas veces	3	7.5	7.5	15.0
	Algunas veces	10	25.0	25.0	40.0
	Muchas veces	9	22.5	22.5	62.5
	Siempre	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 21

*Distribución de las frecuencias para la atención presencial de usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Algunas veces	7	17.5	17.5	20.0
	Muchas veces	14	35.0	35.0	55.0
	Siempre	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 22

*Distribución de las frecuencias para la infraestructura de los canales de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Muy pocas veces	1	2.5	2.5	5.0
	Algunas veces	8	20.0	20.0	25.0
	Muchas veces	10	25.0	25.0	50.0
	Siempre	20	50.0	50.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 23

*Distribución de las frecuencias para los horarios de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Algunas veces	8	20.0	20.0	25.0
	Muchas veces	9	22.5	22.5	47.5
	Siempre	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).



Tabla 24

*Distribución de las frecuencias para la transparencia en la gestión del trámite*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		ia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	2.5	2.5	2.5
	Algunas veces	8	20.0	20.0	22.5
	Muchas veces	10	25.0	25.0	47.5
	Siempre	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 25

*Frecuencias para la satisfacción de las necesidades de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			aje	válido	acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Muy pocas veces	6	15.0	15.0	20.0
	Algunas veces	8	20.0	20.0	40.0
	Muchas veces	12	30.0	30.0	70.0
	Siempre	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 26

*Frecuencias para la realidad socioeconómica de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			aje	válido	acumulado
Válido	Nunca	4	10.0	10.0	10.0
	Muy pocas veces	1	2.5	2.5	12.5
	Algunas veces	8	20.0	20.0	32.5
	Muchas veces	11	27.5	27.5	60.0
	Siempre	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 27

*Distribución de las frecuencias para adaptación a los cambios durante el tiempo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2.5	2.5	2.5
Muy pocas veces	3	7.5	7.5	10.0
Algunas veces	15	37.5	37.5	47.5
Muchas veces	14	35.0	35.0	82.5
Siempre	7	17.5	17.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 28

*Distribución de las frecuencias para los hábitos alimentarios 1*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5.0	5.0	5.0
Muy pocas veces	3	7.5	7.5	12.5
Algunas veces	8	20.0	20.0	32.5
Muchas veces	13	32.5	32.5	65.0
Siempre	14	35.0	35.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 29

*Distribución de las frecuencias para los hábitos alimentarios 2*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5.0	5.0	5.0
Muy pocas veces	3	7.5	7.5	12.5
Algunas veces	12	30.0	30.0	42.5
Muchas veces	11	27.5	27.5	70.0
Siempre	12	30.0	30.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 30

*Distribución de las frecuencias para los hábitos alimentarios 3*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Muy pocas veces	3	7.5	7.5	10.0
	Algunas veces	9	22.5	22.5	32.5
	Muchas veces	10	25.0	25.0	57.5
	Siempre	17	42.5	42.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 31

*Distribución de las frecuencias para la manipulación de alimentos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Muy pocas veces	3	7.5	7.5	12.5
	Algunas veces	10	25.0	25.0	37.5
	Muchas veces	11	27.5	27.5	65.0
	Siempre	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 32

*Distribución de las frecuencias para la participación del gobierno nacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Muy pocas veces	5	12.5	12.5	17.5
	Algunas veces	8	20.0	20.0	37.5
	Muchas veces	10	25.0	25.0	62.5
	Siempre	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 33

*Distribución de las frecuencias para la participación del gobierno regional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7.5	7.5	7.5
	Muy pocas veces	10	25.0	25.0	32.5
	Algunas veces	10	25.0	25.0	57.5
	Muchas veces	2	5.0	5.0	62.5
	Siempre	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 34

*Distribución de las frecuencias para la participación del gobierno local*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Muy pocas veces	5	12.5	12.5	17.5
	Algunas veces	13	32.5	32.5	50.0
	Muchas veces	12	30.0	30.0	80.0
	Siempre	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 35

*Distribución de las frecuencias para la asistencia y permanencia en clases 1*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7.5	7.5	7.5
	Muy pocas veces	2	5.0	5.0	12.5
	Algunas veces	9	22.5	22.5	35.0
	Muchas veces	7	17.5	17.5	52.5
	Siempre	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 36

*Distribución de las frecuencias para la asistencia y permanencia en clases 2*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	7.5	7.5	7.5
	Algunas veces	20	50.0	50.0	57.5
	Muchas veces	7	17.5	17.5	75.0
	Siempre	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 37

*Frecuencias del promover la participación de la comunidad 1*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7.5	7.5	7.5
	Muy pocas veces	2	5.0	5.0	12.5
	Algunas veces	9	22.5	22.5	35.0
	Muchas veces	9	22.5	22.5	57.5
	Siempre	17	42.5	42.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 38

*Frecuencias del promover la participación de la comunidad 2*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.0	5.0	5.0
	Muy pocas veces	8	20.0	20.0	25.0
	Algunas veces	11	27.5	27.5	52.5
	Muchas veces	8	20.0	20.0	72.5
	Siempre	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 39

*Distribución de las frecuencias del promover la participación de organismos sociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10.0	10.0	10.0
	Muy pocas veces	2	5.0	5.0	15.0
	Algunas veces	9	22.5	22.5	37.5
	Muchas veces	10	25.0	25.0	62.5
	Siempre	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).

Tabla 40

*Distribución de las frecuencias del promover la participación del sector privado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15.0	15.0	15.0
	Muy pocas veces	3	7.5	7.5	22.5
	Algunas veces	10	25.0	25.0	47.5
	Muchas veces	6	15.0	15.0	62.5
	Siempre	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota.* Elaboración propia. Procesamiento de variable 1 en SPSS versión 29 (2023).