



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El Programa Nacional QualiWarma y la satisfacción de los
beneficiarios, Santa Cruz.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORES

Br. Herrera Carrión, Fernando

Br. Tineo machado, Josué

ASESORA

Dra. Alarcón Díaz, Daysi Soledad

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO- PERÚ

2018



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

EL PROGRAMA NACIONAL BALIWARMA Y LA SATISFACCIÓN
DE LOS BENEFICIOS, SANTA CRUZ

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

HERRERA CARRIÓN FERNANDO
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBAR POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 12 de AGOSTO de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: DR. HENRY ALMONDO MERA ALARCON

SECRETARIO: D^{CA}. ELIZABETA ROSAS VDSABUZ

VOCAL: DR. DAISY SOLEDAD ALARCON DIAZ



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

EL PROYECTO NACIONAL QAYWARMA Y LA SATISFACCIÓN
DE LOS BENEFICIARIOS, SANTA CRUZ

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

JOSUE TINEO MACHADO
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobar por UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 12 de 2018 de 2018

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dr. HENRY ARMANDO MENA ALANON

SECRETARIO: Dra. ELIZABET ROSAS VÁSQUEZ

VOCAL: Dra. DAISY SOLEDAD ALANON

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Herrera Carrión, Fernando, egresado (a) del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°10609834

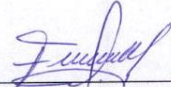
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: EL PROGRAMA NACIONAL QALIWARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS, SANTA CRUZ, la misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 20 de Noviembre del 2018



Herrera Carrión, Fernando

DNI N°10609834



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Tineo Machado, Josué, egresado (a) del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°27739791


DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: EL PROGRAMA NACIONAL QALIWARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS, SANTA CRUZ, la misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 20 de Noviembre del 2018


Tineo Machado Josué

DNI N°27739791

DEDICATORIA

A Dios que nos concede cada día la fuerza espiritual que necesitamos para seguir adelante con nuestros proyectos a pesar de las dificultades que se presentan en el camino, a nuestros queridos y amados padres ,esposa e hijos por su apoyo incondicional.

Fernando

A Dios, porque ampara mis acciones en todo momento y por permitirme llegar hasta estas estancias de mi vida con salud y bienestar.

Josué

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz, quien nos asesoró en la realización de nuestra tesis y estuvo siempre dispuesto a guiarnos desde el inicio hasta la culminación de la misma.

A nuestra familia quienes, creyendo en nosotros, en todo momento nos alentaron a continuar hasta el final con nuestros estudios de postgrado.

Los autores

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis intitulada. El Programa Nacional QaliWarma y la Satisfacción de los Beneficiarios, Santa Cruz para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Esta investigación es relevante, en la medida que esclarece el grado de implicancia que existe entre el programa nacional QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz. El presente estudio se ha estructurado en capítulos. El primero de los cuales está referido a la introducción, el segundo de ellos, al método aplicado. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones, el sexto, describe las recomendaciones y el último de los mismos, las referencias

Seguros del reconocimiento del aporte de este trabajo de investigación se espera que sea evaluado y merezca su aprobación, considerando que toda investigación contribuye a la ampliación del conocimiento

Los autores

INDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACION DE TESIS	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
PRESENTACION	viii
INDICE.....	ix
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I INTRODUCCION.....	15
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	23
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.4 Formulación del problema	75
1.5 Justificación del estudio	75
1.6 Hipótesis	77
1.7 Objetivos	77
1.8 Objetivo general	77
1.9 Objetivos específicos	77
II METODO	77
2.1 Diseño de investigación	77
2.2 Variables	78
2.2.1 Operacionalización de variables	80
2.3 Población y muestra	81

2.3.1	Población	81
2.3.2	Muestra	82
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	82
2.4.1	Validez y confiabilidad	83
2.5	Métodos de análisis de datos	84
2.6	Aspectos éticos	87
III	RESULTADOS	88
IV	DISCUSIÓN	99
V	CONCLUSIONES	100
VI	RECOMENDACIONES	101
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	102
VIII.	ANEXOS	106
	ANEXO 01 TEST DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS	106
	ANEXO 02 CUESTIONARIO DEL PROGRAMA NACIONAL QALIWARMA, SANTA CRUZ	110
	ANEXO 03 JUICIO DE EXPERTOS	112
	ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	139
	REPORTE DE TURNITIN	140
	AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	141

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

INDICE DE TABLAS		
Tabla 1	Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión confiabilidad y accesibilidad de los beneficiarios, Santa Cruz	90
Tabla 2	Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión seguridad y empatía de los beneficiarios, Santa Cruz	91
Tabla 3	Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión tangibilidad y confianza de los beneficiarios, Santa Cruz	92
Tabla 4	Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión expectativa de los beneficiarios, Santa Cruz	93
Tabla 5	Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión valor percibido de los beneficiarios, Santa Cruz	94
Tabla 6	Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión calidad técnica y funcional de los beneficiarios, Santa Cruz	95
Tabla 7	Estadísticos descriptivos según dimensiones de la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz	96
Tabla 8	Estadísticos descriptivos del programa Qali Warma según dimensión compromiso de los beneficiarios, Santa Cruz	97
Tabla 9	Estadísticos descriptivos del programa Qali Warma según dimensión buenas prácticas de los beneficiarios, Santa Cruz	98
Tabla 10	Estadísticos descriptivos según dimensiones del programa QaliWarma de los beneficiarios, Santa Cruz	99
Tabla 11	Grado de relación que existe entre el programa QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz	100

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Porcentajes de la satisfacción según dimensión confiabilidad y accesibilidad de los beneficiarios, Santa Cruz	90
Figura 2	Porcentajes de la satisfacción según dimensión seguridad y empatía de los beneficiarios, Santa Cruz	91
Figura 3	Porcentajes de la satisfacción según dimensión tangibilidad y confianza de los beneficiarios, Santa Cruz	92
Figura 4	Porcentajes de la satisfacción según dimensión expectativas de los beneficiarios, Santa Cruz	93
Figura 5	Porcentajes de la satisfacción según dimensión valor percibido de los beneficiarios, Santa Cruz.	94
Figura 6	Porcentajes de la satisfacción según dimensión calidad técnica y funcional de los beneficiarios, Santa Cruz	95
Figura 7	Porcentajes según dimensiones de la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz	96
Figura 8	Porcentajes del programa QaliWarma según dimensión compromiso de los beneficiarios, Santa Cruz	97
Figura 9	Porcentajes del programa QaliWarma según dimensión buenas prácticas de los beneficiarios, Santa Cruz	98
Figura 10	Porcentajes según dimensiones del programa QaliWarma de los beneficiarios, Santa Cruz	99

RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación surge como una necesidad de determinar el grado de implicancia existente entre el Programa Nacional QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz, considerando que al realizar el correspondiente análisis de la problemática se constató que, en efecto existe dificultades en la gestión del Programa Nacional QALIWARMA generando la falta de satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz.

Esta situación motivó la realización del presente estudio sustentado en la teoría de las expectativas de Vroom, Teoría del control de la calidad de Ishikawa, Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef, Teoría de la Calidad Total de Edwar Deming, Satisfacción del usuario Kotler, Comités de Alimentación Escolar (caes), creación del programa nacional de alimentación escolar QaliWarma Mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, Modalidad de Cogestión.

El estudio se desarrolló orientado por el diseño descriptivo correlacional, con una población de 100 beneficiarios. Luego del proceso de experimentación se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados concluyendo que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.618 que nos indica que existe relación positiva entre las variables QaliWarma y satisfacción; además el nivel de relación es moderada pero altamente significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$. Para el presente estudio se utilizaron técnicas de fichaje, fichas bibliográficas, fichas textuales, fichas de comentario, observación, cuestionario y por ultimo un test.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, Programa Nacional QaliWarma

ABSTRACT

The present research work emerges as a need to determine the degree of implication existing between the National Program QALIWARMA and the satisfaction of the beneficiaries, Santa Cruz, considering that when carrying out the corresponding analysis of the problem it was found that, in fact, there are difficulties in the management of the QALIWARMA National Program generating the lack of satisfaction of the beneficiaries, Santa Cruz.

This situation motivated the realization of the present study based on the theory of the expectations of Vroom, Theory of the control of the quality of Ishikawa, Theory of the Development at Human Scale of Max-Neef, Theory of the Total Quality of Edwar Deming, Satisfaction of the user Kotler, School Feeding Committees (caes), creation of the national school feeding program QaliWarma Through Supreme Decree N ° 008-2012-MIDIS, Co-Management Modality.

The study was developed guided by the descriptive correlational design, with a population of 100 beneficiaries. After the experimentation process, we proceeded to analyze, interpret and discuss the results, concluding that the Pearson correlation coefficient of 0.687 indicates that there is a positive relationship between the QaliWarma and satisfaction variables; In addition, the relationship level is moderate but highly significant at the level of bilateral significance $p = 0.006 < 0.01$. The type of study is descriptive correlational.

KEY WORDS: Satisfaction, QaliWarma National Program

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Desde hacía un buen tiempo a esta parte se ha aludido y empleado la prestación a los usuarios como una estrategia efectiva para diferenciarse de los potenciales competidores de las empresas o instituciones. La satisfacción del cliente constituye un elemento muy relevante en la actividad que realizan los seres humanos, la cual permite realizarse de mejor manera como trabajadores, como miembros de equipos colaborativos y como personas, sin escatimar esfuerzos respecto al escenario en el que se desarrolla. Esto, indudablemente, conlleva a convertirse en una las potencialidades más significativas de las medianas empresas en el mundo, en la circunscripción nacional y local, en cuyo contexto compiten por captar el máximo de usuarios viables, puesto que sin ellos, la empresa se extinguiría; por tanto, no solamente su preocupación radica en la gestión de la calidad de los productos, sino asimismo, por el ofrecimiento del buen servicio para que se encuentren a gusto plasmando sus intereses y expectativas.

A nivel mundial: La satisfacción es de mucha relevancia en las personas, por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor en su atención. Antes la oferta era un poco más limitada; pero a medida que pasa los años, la tecnología, el desarrollo del mercado y progresos técnicos, llegaron al cliente. Los cambios económicos en el mundo han impuesto mayor competencia en el ámbito empresarial; las pequeñas empresas se enfrentan a numerosas dificultades para mantenerse en el mercado de forma competitiva.

A finales del siglo pasado la calidad del servicio empezó a tener un nivel competitivo destacando la satisfacción de los clientes y ser considerado como una ventaja competitiva para las empresas. Siendo necesario tener en cuenta las necesidades de los clientes, para generar ventajas competitivas, lograr lealtad e incrementar oportunidades de crecimiento y posibilidades de competencia en el mercado. (Ñahuirima, 2015, p.12)

En el Perú hay empresas que toman en cuenta como factor principal la satisfacción, y como resultado se observa muy buenas expectativas de las personas hacia el producto o servicio que consumen, mientras que en otras

empresas no existe la concepción de calidad y satisfacción del cliente. “Sin embargo hoy en día muchas empresas saben que están dando toda la capacidad ante la calidad de servicio y esto puede conllevar a una insatisfacción del cliente”. (Ñahuirima, 2015, p.12)

En la actualidad se ha prestado atención al escenario de servicios un gran interés e relevancia para incrementar de forma importante la calidad en varios grupos de carácter empresarial que se encuentran en la búsqueda de la mejora de valores y servicios para lograr los propósitos marcados. “La permanente y vertiginosa gestión de los servicios ha potenciado la competitividad y por consiguiente la inquietud de cada organización por distinguirse, ante todo, con calidad”. (Ñahuirima, 2015, p.12)

La satisfacción es un factor diferenciador fundamental en el mercadeo, gracias a él se puede llegar a posicionar en la mente de los clientes potenciales y generar una ventaja competitiva. La satisfacción y la generación de valor para el cliente son dos factores que influyen en él, en el momento anterior y posterior al recibir el servicio. Las empresas y organizaciones se encuentran desarrollando una serie de estrategias para mejorar la calidad del servicio que ofrecen y, considerando, que el mercado cambia constantemente, así como las necesidades y exigencias de los clientes ahora se ven en la necesidad de crear mecanismos con el fin de mejorar la calidad del servicio que prestan y ampliar su portafolio de productos por medio de la generación de un valor en el servicio, todo esto con el fin de mantenerse en el mercado por más tiempo, así como innovar e incrementar los dividendos que este negocio genera.

Para conseguir esta generación de valor en los clientes, se recurren a técnicas para medir la satisfacción actual de los clientes y en base a los resultados generar diferentes estrategias de servicio para mejorar la atención brindada y su relación con el público, a través del seguimiento de modelos; de esta manera se logrará brindarle al cliente un valor agregado, y obtener una gran ventaja en relación con la competencia. (Blanco, 2009, p.10)

La satisfacción es implementada por las organizaciones privadas, públicas y sociales para garantizar las buenas funciones en el desempeño de su trabajo, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes

continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no sólo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

“La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”. (Parasuraman, Zeithaml y Berryman, 1993, p.12)

La calidad de servicio al cliente se perfiló como uno de los conceptos empresariales más importantes de la década de los '90. Desde la perspectiva comercial de las entidades financieras, factores como el producto, la imagen y la distribución pasaron a tener un papel secundario como elementos de diferenciación y preferencia por parte de los clientes. Tales elementos han llegado hoy a niveles de desarrollo y tecnología muy similares de una entidad a otra. El elemento que más tiende a diferenciar unas entidades de otras es la calidad de servicio prestado al cliente y el nivel de eficacia de las soluciones que se le ofrecen. (Merino, 1999, p.45)

La calidad en el servicio que se espera recibir de una empresa u organización conlleva a considerar en lo que el cliente espera recibir (expectativa) y la realidad del servicio que se le ofrece, esto debe ser considerado con las empresas si desean lograr mayor cantidad de clientes en relación a sus competidores que ofrecen servicios similares. “Además de ello se puede tener en cuenta que es necesario que las organizaciones tengan presente el ofrecer productos alternativos que sean de bajo costo y de calidad”. (Merino, 1999, p.45)

Dos son las finalidades que suelen considerarse a la hora de tomar decisiones en torno a la mejora de calidad de servicio: Asegurar la supervivencia de las entidades, frente a los retos que suponen los cambios en la oferta y en la demanda. Aumentar la rentabilidad. Está demostrado que la calidad de los productos y del servicio permite que el precio de los productos/servicios sea superior a los ofrecidos por la competencia, lo que redundará en la consecución de unos mayores ingresos. También permite reducir los costes, al disminuir los que conlleva la mala calidad: costes por pérdida de clientes (lucro cesante, mayores costes fijos por cliente y operación, un cliente insatisfecho genera un clima de opinión desfavorable y deteriora la imagen de la entidad...), costes por rectificación

de errores (repetir operaciones, asumir los perjuicios...). Por otra parte, a medio y largo plazo, permite el aumento de la cuota de participación en el mercado. (Merino, 1999)

Según Quijano (2004), “La satisfacción es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)”. (p.49)

Una organización o empresa debe lograr la credibilidad en sus clientes, considerando que al momento de ofertar un producto se plantean ciertos criterios de calidad que con el afán de captar a sus clientes ofrecen ciertas características a los servicios que se muestran atractivos y que pueden satisfacer mejor sus necesidades ante los demás competidores, pero ello debe hacerse realidad al momento de adquirirlo o hacer uso de ellos y lo cual debe ir de la mano del menor tiempo posible evitando excesos en la adquisición o uso de los mismos, de este modo los clientes se mantienen y más aún se puede lograr su aumento.

Según Deming (1989), La satisfacción es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado y debe tener como objetivo las necesidades del usuario, presentes y futuras”. (p.19)

El mismo autor indica: “El principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad” (p.46)

La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos. Hernández (2011) refiere que:

Un usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad que satisfacer y que utiliza o utilizará recursos o servicios para cubrirla. En su sentido más primigenio, satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios. (p.9)

En este escenario y en direccionalidad, acaso, primaria, satisfacer implica gratificar una aspiración y como consecuencia, satisfacción se concibe como el

ejercicio de complacer una insuficiencia o una esperanza y la esencia del Programa Nacional QualiWarma y la Satisfacción de los Beneficiarios, Santa Cruz.es la búsqueda permanente de la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, en el entendido de que tenerlos contentos a ellos, no es sino, un aspecto muy relevante en el marco de los servicios que ofrece, teniendo en cuenta que el bienestar y el fastidio constituyen las discreciones de valor de los seres humanos respecto a la eficacia de la atención adoptada y de sus resultados.

En la actualidad, los estudios de satisfacción de clientes externos revisten gran importancia, fundamentalmente en un mundo de competencia globalizada, donde la ventaja competitiva entre una organización y otra la define en buena medida, el buen servicio al cliente externo mediante relaciones interpersonales agradables y sistemáticas, entregas rápidas y oportunas, y la atención siempre comprensiva ante cualquier tipo de inquietud o reclamación que el comprador señalara. En este sentido, es que puede plantearse en reiteración que la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes constituye, en buena medida, la base del éxito de la empresa, sobre todo en los últimos años, donde la fortaleza de las organizaciones modernas radica, fundamentalmente y cada vez más, en su capacidad de generar nuevos conocimientos y adaptarlos a sus condiciones para poner a disposición de sus clientes nuevos o mejorados productos y/o servicios. (Hernández y Medina, 2014)

Para lograr productos o servicios de calidad se debe considerar que las características que deben tener están en base al cumplimiento de demandas o necesidades no satisfechas y que son por las que el usuario o cliente acude a una organización o empresa, en este sentido el fin de una empresa u organización debe ser el cumplimiento o satisfacción de las mismas.

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, volverá a comprar el producto o servicio o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de compañía para comprar dicho producto o servicio o en último caso, incluso abandonar el mercado. Aunque la satisfacción del cliente es un objetivo importante, no es el objetivo final de las sociedades en sí mismo, es

un camino para llegar a este fin que es la obtención de unos buenos resultados económicos. (Hernández y Medina, 2014, p.46)

Crosby (1988) “la satisfacción es la conformidad con las exigencias. Todo usuario es una persona distinta con gustos y preferencias diferentes y con deseos de ser cumplidas por ello, que se debe poner a su alcance servicios que respondan a esas exigencias y diversidades para poder atenderlas y contar con ellos como clientes que demuestren fidelidad” (p.46)

La satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. Philip Kotler, (s.f) indica:

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño es menor a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Por el contrario, si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño supera las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. Con ello, podemos acordar que un cliente satisfecho se determina cuando el valor y los rendimientos superan o igualan las necesidades y expectativas. Otro concepto que brindan los autores Hill y Jones es la satisfacción del cliente visto desde el punto de vista de cumplir con el cliente en tiempo oportuno, es decir, el logro de una capacidad de respuesta de los clientes, el tiempo que se requiere para entregar un producto o servicio (a mayor tiempo, mayor insatisfacción del cliente). (p.12)

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA se sustenta en una política nacional de alimentación escolar en las instituciones educativas públicas está enmarcada en las siguientes disposiciones: Objetivo de desarrollo del Milenio de la ONU (2000, p.1), se hace mención al segundo objetivo “Lograr la enseñanza primaria universal”, teniendo como meta “Asegurar que, en 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria”.

La Ley General de Educación N° 28044 MINEDU, (2003) en su artículo cuarto titulado Gratuidad de la Educación menciona “La educación es un servicio público; cuando lo provee el Estado es gratuita en todos sus niveles y modalidades, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política y en la presente ley. En la Educación Inicial y Primaria se complementa obligatoriamente con programas de alimentación, salud y entrega de materiales educativos”, Reglamento de la Ley General de Educación (MINEDU, 2012), en su artículo tres titulado Programas Complementarios Gratuitos, menciona “En las instituciones educativas pública de Educación Inicial y Primaria de Educación Básica Regular, o su equivalente para niños y adolescentes de la Educación Básica Alternativa y Educación Básica Especial, se brindan programas complementarios de alimentación y salud.... Los servicios complementarios son proporcionados por el Estado a los estudiantes de las instituciones educativas o programas educativos públicos, cuyos directores son los responsables de dirigir, supervisar y evaluar dichos servicios

Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA (PNAE QALIWARMA), en su artículo segundo titulado Objetivo General, menciona ...garantizar un servicio alimentario para niñas y niños de instituciones educativas públicas en el nivel de educación inicial a partir de los 3 (tres) años y en el nivel de educación primaria”; en su artículo tercero titulado Objetivos Específicos, menciona “ Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven.... (MIDIS, 2012, p.2)

Resolución de Secretaria General N°602-2014-MINEDU (MINEDU, 2014) que aprueba “la Norma Técnica para la Cogestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA, que orienta a las autoridades educativas y a la comunidad educativa para que participen en la cogestión de QALIWARMA”. (p.12)

“Involucra la participación articulada y cooperación entre actores sociales para brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado y oportuno, que

contribuirá en la mejora de los aprendizajes de niños y niñas de las instituciones educativas públicas”. (MINEDU, 2014, p.15)

En el entorno Situacional, la ordenación del programa alimentario dentro de cada institución educativa pública es responsabilidad del director correspondiente. El PNAE QaliWarma promueve que estén organizados por Comités de Alimentación Escolar (CAE) quienes deben ser las encargadas de organizar a los Padres de Familia con la finalidad de garantizar el servicio de alimentación. Que según PNAE QALIWARMA (2016, p.10) “los procesos de capacitación mediante asistencias técnicas dirigidas a desarrollar y/o fortalecer las capacidades de los actores vinculados a la prestación del servicio alimentario son de tres tipos según sus características”.

Centralizada: Espacio de enseñanza – aprendizaje colectivo dirigido a varios Comités de Alimentación Escolar (CAE), que contribuyen al desarrollo y/o fortalecimiento de capacidades de sus miembros para la generación de condiciones básicas que permitan mantener y/o mejorar la calidad del servicio alimentario. Personalizada: Espacio de enseñanza – aprendizaje dirigidos a los miembros de un (1) Comité de Alimentación Escolar (CAE) determinado. Se ejecutan en los locales de las instituciones educativas. Las acciones de capacitación contribuyen a la generación de condiciones básicas que permitan mantener la calidad del servicio alimentario. Dirigida a los CAE que no participaron en las capacitaciones centralizadas. Focalizada: Reforzamiento técnico a los miembros del CAE y otros actores involucrados, a partir de los puntos críticos identificados durante la supervisión de la gestión del servicio alimentario, es decir en campo en la institución educativa.

Desde el punto de vista del autor, los tres enfoques planteados de asistencia técnica están enfocados al otorgamiento de capacidades exclusivamente a los miembros del CAE. Sólo que el PNAE QaliWarma considera la interacción directa con los docentes durante las asistencias técnicas focalizadas que se da durante la supervisión del servicio alimentario, teniendo el monitor de gestión local escasos minutos de interacción con los mismos, sea durante su permanencia en el salón de clase o en el recreo escolar. La experiencia en campo demuestra que hay baja replicabilidad de lo aprendido en los talleres, desde los miembros del CAE (entre

ellos el director y un profesor) hacia la comunidad docente, sea por aspectos de tiempo, incomunicación, inercia u otros.

A nivel del ámbito local, se presentan una serie de falencias para brindar un servicio de calidad en las instituciones públicas, entre las cuales se pueden mencionar, celeridad en la atención de los servicios, debido a que existe un trámite excesivo de requisitos que deben cumplir para obtener créditos en las entidades financieras, como es el caso de la entidad en estudio; los cuales son mayormente referidos a documentos legales que sustenten la propiedad o posesión de los predios productivos, donde se realizan las diferentes actividades a financiar, también las constancias de actividades que realizan, que deben ser emitidos por autoridades de las comunidades o centros poblados, como son los jueces de paz, que quienes por la distancia o desarrollo de actividades agropecuarias no pueden brindar las facilidades para proporcionar dichos documentos, esto dificulta y dilata el tiempo que permitiría proporcionar el crédito de manera inmediata o en un tiempo menor. Estas situaciones muchas veces generan malestar en los clientes que acuden al programa nacional de alimentación escolar QaliWarma.

La participación docente encargado de aula es imprescindible para la sostenibilidad del Programa Alimentario, dado que cada docente es el nexo coordinador entre la satisfacción del alumno y la participación de sus respectivos padres en la preparación de los alimentos, por lo que la preparación y otorgar responsabilidad en el manejo de alimentos de todos los docentes de aula es una tarea a largo plazo que aún no se puede concretar en el programa alimentario, por lo que este trabajo resulta en la aplicación de una metodología que no implica mayor gasto presupuestario para ser aplicado en la Unidades de Gestión Educativa Local de Santa Cruz.

1.2. Trabajos previos

Internacional

En su tesis intitulada “Medición de los Servicios en Chile aplicando el Modelo SERVQUAL–2003”. Weil, (2003) arribó a la siguiente conclusión:

A pesar de algunas deficiencias, SERVQUAL es una herramienta útil para la medición de la calidad de un servicio. Permite obtener un mapa

acerca de la situación de la empresa con respecto a la satisfacción que sus servicios generan en sus clientes. Es una forma de cuantificar los aspectos subjetivos de la calidad y del servicio, lo cual implica el paso más importante en la mejora de la calidad. Además, permite la comparación de los datos al implementar mejoras en el servicio.

Los resultados que se obtienen mediante este método son útiles no sólo para la toma de decisiones, sino que sirven como parámetro para asignar valores económicos a la calidad o no-calidad del servicio y determinar así el impacto que tiene en la rentabilidad de la empresa.

El trabajo de investigación considerado anteriormente permitió tener una visión sobre herramientas que ayudan a medir la calidad de servicios.

Nacional

En su tesis intitulada “La Satisfacción de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana-2013”. Pineda (2013) arribó a la siguiente conclusión:

Existe asociación entre la calidad del producto/servicio percibida por los clientes y el grado de satisfacción de los mismos. Es decir, a igual grado de satisfacción corresponde igual percepción de la calidad del producto y/o servicio.

Un análisis de correlación confirma dicha asociación significativa y positiva entre la satisfacción y la calidad del producto/servicio; dicho de otro modo, a mayor calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones se da una mayor satisfacción de los clientes; o, cuanto mayor es la satisfacción habrá a opinión más favorable sobre la calidad del producto/servicio que ofrecen las organizaciones. (p.49)

El trabajo de investigación citado anteriormente permitió considerar que si existe relación directa entre la satisfacción de los clientes con la calidad de un producto o servicio.

En su tesis llamada “Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías–Lima 2012”. Ugaz (2012) a la siguiente conclusión que:

La implementación de un sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización. Dicho trabajo

de investigación antes mencionado, permitió conocer los sistemas de gestión de calidad para brindar un mejor servicio al usuario y la obtención de mejores resultados en satisfacción del mismo. (p.16)

Local

En su tesis intitulada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red Bagua -2016”. Fernández (2016) arribó a la siguiente conclusión:

La relación que existe entre la variable cultura organizacional y satisfacción laboral es alta y directa de acuerdo a los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación pues se evidencia en los resultados, siendo el coeficiente de correlación igual a 0.861, Lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables nivel de cultura organizacional en el personal de salud de la Micro Red de Bagua y la satisfacción laboral. (p.85)

El trabajo de investigación precitado permitió delinear ciertos aspectos inherentes a la realización del presente estudio.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

El presente trabajo de investigación se fundamenta en las siguientes teorías:

1.3.1. Teoría de las expectativas de Vroom

La teoría de las expectativas desarrollada por Vroom define expectativa como la espera de un resultado, o creencia de que una conducta particular será el causante de un resultado particular. Marrugo y Pérez (2012) afirman que:

En esta teoría se define el valor como la satisfacción anticipada que una persona tiene hacia un estímulo particular del entorno, es decir que un estímulo tiene un valor positivo cuando la persona prefiere conseguirlo a no conseguirlo. A partir de la teoría de Vroom, antes mencionada se entiende que un objeto puede tener: Valor Intrínseco: resulta cuando el efecto positivo del mismo se deriva de la realización de una actividad, con el fin de obtenerlo, como en el caso de los hobbies o actividades de ocio. De dificultad: Sucede cuando el objeto requiere de mucho esfuerzo para conseguirse, el sencillo hecho de conseguirlo generará satisfacción en quien realiza la acción y valor en sí mismo. Instrumental: Cuando actúa como una meta a corto plazo para obtener un objetivo mayor a largo plazo. Extrínseco: Cuando su importancia radica en generar el placer de recibir consecuencias

tangibles como el dinero, sobre todo cuando el dinero funciona como un instrumento para obtener los resultados deseados. (p.49)

La teoría de las expectativas recomienda que los usuarios configuran sus posibilidades en lo que significa el desenvolvimiento de las cualidades del producto o servicio, a priori a la realización de la operación. Una vez que se origina dicha adquisición y se emplea el producto o servicio, el interesado coteja las expectativas de las peculiaridades de los cuales, con el desempeño objetivo sobre el particular, utilizando un registro de la forma “mejor o peor que”. Se origina una contrariedad positiva si el producto o servicio es excelente, en tanto que una incoherencia negativa si es peyorativo de lo deseado. “Una sencilla ratificación de las expectativas se genera en instancias de que el ejercicio del producto o servicio resulta tal y como se esperaba. La comparecencia del usuario se aguarda que se acreciente cuando las diferencias positivas aumenten”. (Marrugo y Pérez, 2012, p.75)

La teoría de las expectativas reconoce que no existe un principio universal para explicar lo que motiva a los individuos con las cosas que valoran como positivas. Además, la teoría de las expectativas destaca los comportamientos esperados, ¿saben los empleados lo que se espera de ellos y como serán evaluados? Por último, la teoría tiene que ver con las percepciones. La realidad es irrelevante. Las propias percepciones de los individuos sobre el desempeño, las recompensas y los resultados de los objetivos, no los resultados mismos, determinarán su motivación (nivel de esfuerzos). (Marrugo y Pérez, 2012, p.75)

La teoría de las expectativas remarca las ventajas o los estímulos, motivo por el cual, los trabajadores del Programa Nacional QaliWarma y la Satisfacción de los Beneficiarios, Santa Cruz necesitan reflexionar respecto a que las recompensas que brinden se circunscriban a las aspiraciones de los trabajadores para que ofrezcan un servicio de calidad a los clientes y que éstos, obviamente, se sientan satisfechos, considerando que el interés de cada usuario maximice la complacencia deseada. Destaca que los administradores requieren entender las causales por las que los trabajadores creen que algunos resultados son atrayentes o no lo son. La apreciación del capital humano de la entidad respecto a elementos como el desenvolvimiento y las compensaciones que son los que tienen implicancia

concluyente en la estimulación de los mismos y función de ello estriba el grado de voluntad que cada uno se asigne en la institución que permita lograr los propósitos formulados en el en el programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA.

1.3.2. Teoría del control de la calidad de Ishikawa.

Ishikawa, (1986) “Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón”. (p.56)

De acuerdo con Ishikawa (1986):

El control de calidad en Japón, tiene una característica muy peculiar, que es la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico. Expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, a lo administrativo, etc. Los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

El cliente es lo más importante.

Hay que prevenir, no corregir.

Reducir costos y desperdicios en general.

Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.

Participación e involucramiento de todos los miembros.

Hay que trabajar en equipo.

Medir resultados.

Dar reconocimientos.

Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.

Instituir programas de capacitación.

Crear conciencia de la necesidad.

Ishikawa (1986): “El control de la calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad acordes con los requisitos de los consumidores” (p.19).

El mismo autor indico: “Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manipular, facturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”. (p.19)

Ishikawa (1986) “Para alcanzar esta meta es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo en esto a los altos ejecutivos, así como a todas las divisiones de a la empresa y a todos los empleados” (p.20)

Hacemos control de calidad cuando producimos artículos que satisfagan los requisitos de los consumidores. No se trata sólo de cumplir una serie de normas o especificaciones. Esto sencillamente no basta. Los consumidores no siempre estarán satisfechos con un producto que cumpla las normas. Debemos recordar que las exigencias de los consumidores varían de un año a otro. Se debe hacer hincapié en la orientación hacia los consumidores. Se requiere que los requisitos del consumidor sean de primordial importancia. Se debe tener en cuenta a los consumidores al momento de diseñar un producto. Se debe prever los requisitos y las necesidades de los consumidores. (Ishikawa, 1986, p.21)

“Los responsables del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA necesitan esforzarse siempre para ofrecer un servicio de calidad, empleando el control de calidad como base, haciendo control de integral de costos, precios y utilidades y control de la cantidad”. (Ishikawa, 1986, p.21)

1.3.3. Teoría del desarrollo a escala humana de Max-Neef

Max-Neef (1998) propone una comprensión de la estructura y dinámica de aquellos aspectos de las actividades sociales denominados «sistema económico» desde la perspectiva de la atención de las necesidades humanas básicas, incluidas dentro del marco social y ecológico, la estructura institucional, la existencia de grupos sociales y su interconexión en lo económico y político, así como la urdimbre cultural que da sentido desde un imaginario social radical, a la totalidad sistémica en que se inscriben las relaciones de los seres humanos y la de éstos con la naturaleza y la historia.

En cuyo contexto, un Desarrollo a Escala Humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad. Nos obliga a ver y a evaluar el mundo, las personas y sus procesos, de una manera distinta a la convencional. El desafío consiste en que políticos, planificadores,

promotores y, sobre todo, los actores del desarrollo sean capaces de manejar el enfoque de las necesidades humanas, para orientar sus acciones y aspiraciones. El desarrollo se refiere a las personas y no a los objetos. El mejor proceso de desarrollo será aquel que permita elevar la calidad de vida de las personas, la cual dependerá de las posibilidades que tengan éstas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales. (Max-neef, 1998)

“El ser humano satisface insuficiencias variadas y recíprocas, las cuales requieren ser entendidas como una estructura, en la que las necesidades se relacionan mutuamente como consecuencia de la fuerza del proceso de satisfacción”. (Max-neef, 1998). Las necesidades pueden disgregarse en función a diversos procedimientos y las ciencias sociales brindan una compleja y vasta literatura. Max-Neef (1998) refiere que:

Las necesidades humanas pueden categorizarse en existenciales y axiológicas. Esta combinación permite operar con una clasificación que incluye, por una parte, las necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar; y, por la otra, las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad. De la clasificación propuesta se desprende que, por ejemplo, alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia. Del mismo modo, la educación (ya sea formal o informal), el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación son satisfactores de la necesidad de entendimiento. Las estructuras sanadoras, la previsión y los protocolos de salud, en general, son satisfactores de la necesidad de protección. (p.19)

“La correlación asociativa entre necesidades y satisfactores es reducida. Un satisfactor puede favorecer paralelamente a la satisfacción de diferentes necesidades o, al revés, una necesidad puede demandar de diferentes satisfactores para ser satisfecha”. (James, 1997, p.74). Ni siquiera estas relaciones son fijas. Pueden variar según tiempo, lugar y circunstancias.

Valga un ejemplo como ilustración. Cuando una madre le da el pecho a su bebé, a través de ese acto, contribuye a que la criatura reciba satisfacción simultánea para sus necesidades de subsistencia, protección, afecto e identidad. La situación es obviamente distinta si el bebé es alimentado de manera más mecánica. Habiendo diferenciado los conceptos de necesidad y de satisfactor, es posible formular dos postulados adicionales. Primero: Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Segundo: Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas

las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades. (Max-Neef, 1998)

En tal sentido bajo este marco la aptitud para satisfacer una necesidad constituye una fuerza motivadora que da lugar a una respuesta conductual de los usuarios del Programa Nacional QaliWarma y la Satisfacción de los Beneficiarios, Santa Cruz

En lo económico, el sistema de dominación sufre actualmente cambios profundos, donde inciden de manera sustancial la mundialización de la economía, el auge del capital financiero con su enorme poder concentrador, la crisis del Estado de Bienestar, la creciente participación del complejo militar en la vida económica de los países, y los múltiples efectos de las sucesivas oleadas tecnológicas en los patrones de producción y consumo. Nos debatimos en un agotador insomnio que nos impide la lucidez imprescindible para enfrentar con vigor e imaginación nuestros problemas. Nos hemos convertido, en cambio, en una especie de somnolientos administradores de una crisis a la que intuimos imposible de resolver por nuestros propios medios. Esta somnolencia en que nos hace desembocar la crisis de la utopía se manifiesta con muchos rostros: el derrotismo, la desmovilización, la abulia, el individualismo exacerbado, el miedo, la angustia y el cinismo. (Max-Neef, 1998)

1.3.4. Teoría de la calidad total de Edwar Deming.

Deming, (1989): “Se enfoca en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios”. A mayor calidad, menores costos = Mayor productividad.

Deming, (1989): “A partir de su experiencia, desarrolló sus famosos 14 principios para que la administración conduzca a la empresa a una posición de productividad y competitividad” y estos están formados por cuatro elementos:

Apreciación de un sistema.

Conocimiento sobre la variación.

Teoría del conocimiento.

Psicología.

Deming, (1989) el mejoramiento continuo es aceptar que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer, y que mañana podrán realizarse mejor de lo que hoy se han hecho. El ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es de gran utilidad para estructurar y ejecutar planes de mejora de calidad a cualquier nivel ejecutivo u operativo.

La calidad total es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo”. La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. (Evans, 2005, p.10)

“La gestión de la calidad es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa”. (James, 1997, p.74)

“Se puede considerar como el modo de dirección de una empresa, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos”. (James, 1997, p.74)

“Implementa la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad”. (James, 1997, p.74)

Senlle, (2000) considera ocho principios básicos de la gestión de la calidad:

Primer principio: Enfoque al cliente, se basa en mantener los esfuerzos de la empresa dirigidos a la satisfacción total del cliente.

Segundo principio: Liderazgo; el líder en la organización es la persona responsable de guiarla al logro de los objetivos.

Tercer principio: Participación del personal; ya que el recurso humano en las organizaciones es el motor fundamental para alcanzar cualquier objetivo planteado, el total involucramiento del mismo crea mayores beneficios, al utilizar productivamente el esfuerzo que realiza para el bien de la empresa y de ellos mismos.

Cuarto principio: Enfoque basado en procesos, establece la definición de los procesos como, una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones.

Quinto principio: Enfoque de sistema para la gestión, establece identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Sexto principio: Mejora continua, se define como un proceso mediante el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por las empresas.

Séptimo principio: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, describe que las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información confiable y relevante.

Octavo principio: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, establece que las organizaciones se enmarcan dentro de una cadena de proceso-clientes-proveedores, cuyo fin es el cliente final.

1.3.5. Teorías programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA

De acuerdo al artículo 4 de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, la educación como servicio público, es gratuita cuando es ofrecida por el Estado en todos sus niveles y modalidades y se complementa en la Educación Inicial y primaria obligatoriamente, entre otros, con programas de alimentación; de acuerdo a lo establecido en el inciso c) del artículo 13 de la Ley citada, la inversión mínima por alumno en alimentación es un factor que, entre otros, interactúa para el logro de la calidad en la educación, mejorando la asistencia y atención en clases; adicionalmente diferentes estudios demuestran que los programas de alimentación escolar pueden contribuir al aprendizaje de las niñas y niños que asisten a la escuela, evitando el hambre e incrementando sus capacidades cognitivas.

La creación de un programa de alimentación escolar, además de ser acorde al marco normativo vigente antes descrito, debe considerar en su diseño no sólo la garantía de calidad, sino, además, la adecuación a los hábitos de consumo locales, involucrando en su gestión a la comunidad educativa para hacerlo sostenible y promover su diversificación.

En atención a lo expuesto y en el marco de la normativa señalada, resulta de interés nacional crear el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma como programa social del Estado a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para las niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 3 años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas públicas.

De conformidad con las atribuciones y disposiciones previstas en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; y su Reglamento de organización y Funciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2011-MIDIS; y con la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Creación del programa nacional de alimentación escolar QaliWarma

Mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS.- se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma como programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 3 (tres) años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas públicas.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma tendrá una vigencia de 3 (tres) años, luego de los cuales el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, previa evaluación de impacto, propondrá, de ser el caso su implementación como política pública.

Su objetivo general. - Créase el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma como programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 3 (tres) años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas públicas.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma tendrá una vigencia de 3 (tres) años, luego de los cuales el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, previa evaluación de impacto, propondrá, de ser el caso su implementación como política pública.

Objetivos específicos. -

- a) Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven.
- b) Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia.
- c) Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa.

Funciones:

- a) Brindar un servicio alimentario diversificado de calidad a través de distintos actores, tales como la comunidad educativa organizada, el sector privado y los gobiernos locales, entre otros, implementando modelos de gestión adecuados al entorno y las características de los usuarios.
- b) Favorecer el incremento de capacidades para la manipulación de alimentos y el conocimiento y revalorización del patrimonio alimentario regional y local, constituido por prácticas, hábitos de consumo y productos de las zonas de intervención.
- c) Promover la intervención articulada de sectores y niveles de gobierno, organismos y programas que compartan o complementen los objetivos del Programa.

d) Promover la participación y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado en la implementación de las modalidades de gestión y atención de los servicios del Programa.

Ámbito y usuarios

El Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma interviene en todo el territorio nacional a través de las instituciones educativas públicas, con especial énfasis en las zonas en situación de pobreza y pobreza extrema.

Son usuarios del servicio que brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, conforme a sus lineamientos y directivas, las niñas y niños en el nivel de educación inicial a partir de los 3 (tres) años de edad y en el nivel de educación primaria de las instituciones educativas públicas.

Financiamiento

El Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma es financiado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social con cargo a su presupuesto institucional y constituirá una Unidad Ejecutora del pliego Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, siguiendo el procedimiento previsto en la Ley N° 28411, en el marco de las normas sobre equilibrio del presupuesto del Sector Público, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

Asimismo, podrá ser financiado con recursos provenientes de la cooperación no reembolsable, nacional o internacional conforme con la normatividad vigente, y otras fuentes de financiamiento. Los gobiernos regionales y locales, la comunidad educativa, el sector privado y la cooperación internacional podrán colaborar en la implementación del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, conforme con las directivas que este establezca. (James, 1997, p.74)

Contratación de personal en el programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA

Mediante Decreto Legislativo N° 1057, se regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios, aplicable a toda entidad pública sujeta al Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, y a otras normas que regulan carreras

administrativas especiales; asimismo, a las entidades públicas sujetas al régimen laboral de la actividad privada, con excepción de las empresas del Estado.

Mediante el Reglamento del Decreto Legislativo N°1057, aprobado por Decreto Supremo N°075-2008-PCM y modificado por Decreto Supremo N°065-2011-PCM, establece normas complementarias que regulan el procedimiento de contratación administrativa de servicios.

Mediante Resolución Ministerial N°174-2012-MIDIS se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, que establece que la Dirección Ejecutiva constituye la unidad de mayor autoridad ejecutiva y administrativa del Programa, la cual tiene a su cargo la decisión estratégica, conducción y supervisión de su gestión, facultándole a delegar las facultades que considere pertinentes, en el marco de sus atribuciones. (James, 1997, p.74)

Adicionalmente, mediante Resolución Ministerial N°203-2012-MIDI se formalizó la creación de la Unidad Ejecutora007: Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA, en el Pliego 040: Ministerio de Desarrollo de inclusión Social.

En atención a lo señalado ,y a efectos de garantizar el normal desenvolvimiento del Programa, resulta necesario emitir la Directiva que regule el proceso de selección y contratación de personal, bajo el régimen de contratación administrativa de servicios, en concordancia con la normatividad vigente y, asimismo ,aprobar las disposiciones que ,en el marco del proceso de implementación progresiva del Programa, resultan necesarias para habilitar las convocatorias del personal a incorporarse dentro de la estructura organizacional inicial del Programa QALIWARMA.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1057, la Ley N° 29849, el Decreto Supremo N-° 065-2011-PCM y su modificatoria, y el Manual de Operaciones del Programa aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS se aprueba:

Mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N-° 005-2012-PNAEQW/DE La Directiva N°001-2012-PNAEQW/UA” Directiva para la administración de los

Contratos Administrativos de Servicios y Gestión de Personal contratado bajo el Decreto Legislativo N°1057 en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, que como anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

DIRECTIVAN”001-2012/PNAEQW-UA

DIRECTIVA PARA LA ADMINISTRACION DE LOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS DE SERVICIOS Y GESTION DE PERSONAL CONTRATADO BAJO EL DECRETO LEGISLATIVO N°1057 EN EL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALIWARMA

2. Objetivo

Establecer los lineamientos y el procedimiento para la administración y gestión de los Contratos Administrativos de Servicios en el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma - PNAEQW (en adelante el Programa).

3. Finalidad

Establecer la mecánica operativa administrativa para dar cumplimiento al Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, y a su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, así como su modificatoria y normas conexas.

4. Base legal

Ley N° 26771, Ley que establece la prohibición de ejercer la facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público, en caso de parentesco.

Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013.

Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.

Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, modificada por la Ley N° 28496.

Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios - CAS y otorga derechos laborales.

Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar.

Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios- CAS.

Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de los Recursos Humanos.

Decreto Supremo N° 304-2012-EF, Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.

Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, Creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma.

Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1057.

Decreto Supremo N° 065-2011-PCM, que establece modificaciones al Reglamento del Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios -CAS.

Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública.

Decreto Supremo N° 021-2000-PCM, Reglamento de la Ley que establece prohibición de ejercer la facultad de nombramiento y contratación de personal en el Sector Público, en casos de parentesco.

Decreto Supremo N° 021-2009-DE-SG; Reglamento de la Ley del Servicio Militar N° 29248.

Decreto de Urgencia N° 057-2009, que establecen medidas económicas urgentes y de interés nacional en materia de contratación administrativa de servicios.

Resolución Ministerial N° 417-2008-PCM, que aprueba el modelo de contrato administrativo de servicios.

Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, Manual de Operaciones del Programa QaliWarma.

Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 107-2011-SERVIR/PE, que aprueba las reglas y lineamientos para la adecuación de los instrumentos internos conforme a los cuales las entidades ejercen el poder disciplinario sobre trabajadores contratados bajo el régimen laboral especial del Decreto Legislativo N° 1057.

Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 61-2010-SERVIR/PE, establece los criterios para asignar una bonificación en concursos para puestos de trabajo en La administración pública en beneficio del personal licenciado de las Fuerzas Armadas.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

4. Alcance

La presente Directiva es de aplicación para todas las Unidades del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma- PNAEQW.

5. Normas

5.1. Definición

5.1.1 Área Usuaria

Se entiende como área usuaria a la Unidad de Dirección, de Administración Interna, Técnica o Territorial, que requieran la contratación administrativa de servicios en la Unidad Ejecutora 007: Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, en el Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

5.1.2 Contrato administrativo de servicios

El Contrato Administrativo de Servicios es un régimen especial de contratación laboral para el sector público que vincula a una entidad pública con una persona natural que presta servicios de manera subordinada. Se rige por

normas especiales y confiere a las partes únicamente los beneficios y las obligaciones inherentes a este régimen especial.

Al trabajador sujeto a contrato administrativo de servicios le son aplicables, en lo que resulte pertinente, la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público, la Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública y las demás normas de carácter general que regulen el servicio civil, los topes de ingresos mensuales, la responsabilidad administrativa funcional y/o que establezcan los principios, deberes, obligaciones, incompatibilidades, prohibiciones, infracciones y sanciones aplicables al servicio, función o cargo para el que fue contratado; quedando sujeto a las estipulaciones del contrato y a las normas internas de la entidad empleadora. (James, 1997, p.74)

5.1.3 Contratado

Para los efectos de la presente Directiva General, se entiende por contratado a aquella persona natural que ha suscrito con la Unidad Ejecutora 007: Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, en el Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, un contrato bajo la modalidad de contrato administrativo de servicios. (James, 1997, p.74)

5.2 Datos generales

5.2.1. Requisitos básicos que deberá cumplir el área usuaria que solicite la Contratación Administrativa de Servicios:

- a) Requerimiento de contratación realizado por el área usuaria con el visto bueno de la Dirección Ejecutiva, según corresponda.
- b) Informe favorable de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto (sólo para requerimientos nuevos).
- c) La existencia de disponibilidad presupuesta! y emisión de certificación de crédito presupuestario, otorgada por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto (sólo para requerimientos nuevos).

5.3 Responsabilidades

La Coordinación de Recursos Humanos es responsable de la correcta administración y aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

5.3.1 La Coordinación de Recursos Humanos debe mantener debidamente organizados los legajos del personal, por lo que el trabajador está obligado a proporcionar toda la información que le sea requerida y que esté relacionada con su relación contractual con el Programa. Los legajos personales serán conservados con la reserva del caso.

5.3.2 El Jefe del área usuaria es responsable de evaluar y supervisar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los contratos suscritos, así como de efectuar el control de permanencia del personal a su cargo, inclusive de aquellos que realizan comisiones de servicio fuera del centro de trabajo.

5.3.3 El Jefe del área usuaria es responsable de verificar que la prestación de servicios de una persona natural en el Programa se realice previa suscripción del respectivo contrato, siguiendo las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

5.4. Procedimiento para la contratación de personal cas

La contratación de personal bajo la modalidad CAS se desarrollará de acuerdo a las siguientes etapas:

5.4.1 Preparatoria:

a). El expediente de contratación se inicia con el requerimiento del área usuaria solicitante, la que deberá adjuntar los Términos de Referencia conforme al formato del Anexo N° 01 (perfil profesional, actividades a desarrollar, experiencia, habilidades, competencias, formación académica y conocimientos) y justificando la necesidad de la contratación, si se trata de un nuevo contrato o si se requiere reemplazar a quien hubiera dejado de prestar servicios. Cuando se trate de reemplazo, deberá identificarse al personal que ha dejado de prestar servicios; lo cual deberá ser remitido a la Coordinación de Recursos Humanos de la Unidad de Administración del Programa.

b). La Coordinación de Recursos Humanos deberá adjuntar al requerimiento, el documento que acredita que cuenta con los recursos presupuestales suficientes para asumir las obligaciones durante el periodo de contratación, para lo cual adjuntará la Certificación Presupuestal correspondiente emitida por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto.

c). La Dirección Ejecutiva o, el funcionario a quien ésta delegue, aprueba los requerimientos de contratación de personal sujeto al régimen de contratación administrativa de servicios.

d). Los requerimientos de contratación que no cuenten con la correspondiente autorización señalada en los literales precedentes, serán devueltos por la Coordinación de Recursos Humanos, en un plazo máximo de dos (2) días de recibidos.

5.4.2 Convocatoria:

a). La Coordinación de Recursos Humanos, previo informe de disponibilidad presupuestal, dará inicio a la convocatoria y comunicará a la Dirección del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el puesto de trabajo vacante a ofertar. Dicha comunicación deberá efectuarse con diez (10) días hábiles de anticipación a su publicación en el Portal Institucional del Programa (www.qaliwarma.gob.pe).

b). La Coordinación de Recursos Humanos solicitará, mediante correo electrónico, a la Coordinación de Informática y Gestión de Información, la publicación de la convocatoria y de los formatos que deben ser llenados por los postulantes a través del Portal Web Institucional. La publicación de la convocatoria en el Portal Institucional deberá mantenerse por cinco (5) días hábiles previos al inicio de la etapa de selección; sin perjuicio de utilizarse a criterio del Programa, otros medios de información como la publicación física de la convocatoria en la Sede Institucional.

c). El aviso de Convocatoria deberá contener, como mínimo, la información siguiente:

- Cronograma.
- Nombre del Programa.
- Nombre de la Plaza CAS.
- Plazo.

5.4.3 Selección:

a). La etapa de selección comprende la evaluación objetiva del postulante relacionado con el cumplimiento de la necesidad del servicio; lo cual, incluye la evaluación curricular y la entrevista personal. Dichas etapas son cancelatorias, por lo que los resultados de cada etapa tendrán carácter eliminatorio.

b). El Programa podrá aplicar otros mecanismos, tales como: (i) evaluación psicológica, (ii) evaluación técnica o (iii) evaluación de competencias específicas, los mismos que deben adecuarse a las características del servicio materia de la convocatoria.

c). El proceso de selección comprende dos etapas:

c.1) Evaluación Curricular: la Coordinación de Recursos Humanos verifica si el postulante reúne todos los requisitos mínimos exigidos por el área usuaria solicitante del servicio, consignado en los términos de referencia.

Los resultados de la evaluación curricular serán publicados en el portal institucional. En dicha publicación se señalará el lugar y la hora en que se llevará a cabo la entrevista personal o. la evaluación psicotécnica, de ser el caso.

El Programa, durante el proceso de selección y aún durante la vigencia del contrato, podrá efectuar la verificación de la autenticidad de la información proporcionada por el personal CAS, reservándose para ello el derecho de obtener información de las instituciones y/o entidades que correspondan. El falseamiento de los datos consignados en sus declaraciones juradas o la adulteración de un documento constituye falta grave que podrá dar origen a separar al postulante o despedir por causa justa al personal CAS, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar. No procede la devolución de la documentación presentada por los postulantes al proceso CAS convocado, que no aprueben la evaluación curricular, debiéndose custodiar el expediente respectivo por cada convocatoria. (James, 1997, p.74)

c.2). Entrevista Personal: la Coordinación de Recursos Humanos se encuentra a cargo de esta etapa, debiendo estar presente un representante del área usuaria, quienes constituirán el Comité de Evaluación.

La entrevista personal se realizará tomando en consideración los requisitos y competencias relacionados con las necesidades del servicio, especificados en los términos de referencia. Para esta etapa se utilizará el formato de entrevista personal.

La publicación del resultado final se realizará en forma de lista por orden de mérito, que contendrá los nombres de los postulantes y los puntajes obtenidos, conforme el Anexo 02.

El personal licenciado de las Fuerzas Armadas, que acredite documental mente dicha condición, recibirá una bonificación del 10% en la entrevista personal. El postulante con discapacidad que cumple con los requisitos para el cargo y haya obtenido un puntaje aprobado, obtendrá una bonificación del 15% sobre el puntaje final siempre que haya presentado el respectivo Certificado de Discapacidad, conforme a la legislación vigente.

El Comité de Evaluación declarará desierto el proceso de selección cuando no se presenten postulantes, cuando ninguno de los postulantes cumpla con los requisitos mínimos exigidos; y, cuando habiendo cumplido con los requisitos mínimos, ninguno de los postulantes obtiene el puntaje mínimo establecido en las etapas del proceso. En dichos supuestos, no resulta necesario que se vuelva a tramitarla autorización respectiva, siendo únicamente necesario que el área usuaria ratifique la necesidad de efectuar una segunda convocatoria.

5.4.4 Cancelación del proceso de selección:

La Coordinación de Recursos Humanos declarará la cancelación del proceso de selección en alguno de los siguientes supuestos:

a) Cuando desaparece la necesidad del servicio comunicada por el área usuaria de la Unidad de Administración, con posterioridad al inicio del proceso de selección.

- b) Por restricciones presupuestales.
- c) Otros supuestos debidamente justificados.

5.4.5. Postergación del proceso de selección:

La Coordinación de Recursos Humanos, podrá disponer de manera justificada y pública la postergación del proceso de selección hasta antes de la entrevista personal.

5.4.6. Suscripción y Registro del contrato:

a) La Coordinación de Recursos Humanos ejecutará los actos destinados a la formalización del contrato.

b) El postulante que obtuvo el primer lugar de orden de prelación, suscribirá el contrato (Anexo 03) en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la publicación de los resultados, para lo cual será notificado con el aviso del resultado del proceso.

c) Si vencido el plazo, el seleccionado no suscribe el contrato por causas objetivas imputables a su persona, se debe declarar seleccionada a la persona que ocupa el orden de mérito inmediatamente siguiente, para que proceda a la suscripción del respectivo contrato dentro del mismo plazo, contado a partir de la respectiva notificación. De no suscribirse el contrato por las mismas consideraciones anteriores, la Coordinación de Recursos Humanos podrá declarar seleccionada a la persona que ocupa el orden de mérito inmediatamente siguiente o declarar desierto el proceso.

d) La Coordinación de Recursos Humanos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, deberá ingresarlo en el Registro de Contratos Administrativos de Servicios y a la Planilla Electrónica regulada por el Decreto Supremo N° 018-2007-TR.

e) La Coordinación de Recursos Humanos debe verificar en el Registro Nacional de Sanciones, Destituciones y Despidos (RNSDD) que los postulantes no se encuentren inhabilitados para ejercer su función pública.

- f) El contrato será suscrito por la jefa de la Unidad de Administración y por la persona seleccionada para la prestación de servicios.
- g) Los contratos tendrán vigencia a partir del día hábil siguiente a la fecha de suscripción, o a partir de lo señalado en la cláusula referente al plazo del contrato.
- h) La Coordinación de Recursos Humanos llevará a cabo la inducción del personal contratado bajo el Régimen CAS.
- i). Los trabajadores contratados bajo el Régimen CAS contarán con un periodo de prueba de tres (3) meses.

6. De la ejecución del contrato

6.1. En el marco de la ejecución del servicio debe observarse lo siguiente:

- a) La Coordinación de Recursos Humanos comunicará a la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales el ingreso de nuevo personal contratado vía CAS, a fin que realice la asignación de bienes muebles que corresponda; como también el cese del personal contratado vía CAS a fin de que se realice el acta de devolución de los bienes inmuebles asignados, en caso dicho personal no sea reemplazado.
- b) Asimismo, se comunicará a la Coordinación de Informática y Gestión de la Información el ingreso de nuevo personal contratado vía CAS a fin que realice la apertura de cuentas de correos, como también el cese para dar de baja las cuentas de los citados correos.
- c) La Coordinación de Recursos Humanos proporcionará una credencial de identificación o fotocheck al personal contratado vía CAS y es la encargada de gestionar la reposición en caso de pérdida o deterioro. El uso de fotocheck es obligatorio en las instalaciones del programa y durante la jornada de prestación del servicio.
- d) Igualmente, el personal contratado recibirá por parte de la citada dependencia, un ejemplar del Código de Ética de la Función Pública y su Reglamento,

acompañado de la declaración que confirme que ha leído dichas normas y se compromete a observarlas.

6.2 Supervisar que la jornada máxima para la prestación de los servicios sea de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales.

6.3 La jornada laboral es de lunes a viernes, de 8:30 horas a 17:30 horas, y con un refrigerio de una (1) hora.

6.4 El trabajador que omita registrar su ingreso o salida será considerado inasistente, salvo que medie justificación remitida a la Coordinación de Recursos Humanos en el plazo de 24 horas.

6.5 Los minutos y horas de tardanza y falta injustificada serán deducidos de la contraprestación.

Para el caso de personal contratado en provincias, cuya labor impide que registren su ingreso y salida, el control de asistencia se llevará a cabo a través de reporte detallado en Anexo 04, además de los otros mecanismos que para el efecto se implementen.

6.6 Controlar, verificar y supervisar que el contratado cuente con un descanso mínimo de veinticuatro (24) horas continuas a la semana.

6.7 En caso que, por necesidad del servicio y con carácter excepcional alguna dependencia usuaria requiera contar temporalmente con una jornada diferenciada, deberán comunicarlo a la Coordinación de Recursos Humanos, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles de producirse dicha situación, a fin de realizar el control adecuado del ingreso y salida del personal. De no efectuarse la citada comunicación con la anticipación establecida, la mencionada dependencia no será responsable del control de asistencia de su personal, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese generarse por la falta de comunicación debida. El personal contratado vía CAS que desempeña cargos Directivos, Jefes de Unidades o de Asesoría de la Alta Dirección será exonerado del marcado de asistencia, por la naturaleza de sus funciones.

6.8 Controlar y verificar las salidas del personal por comisión de servicio, fuera de la Sede Institucional durante el horario de prestación de servicios. Dicha comisión debe estar autorizada por el responsable del área usuaria mediante papeleta de permiso y comunicada a la Coordinación de Recursos Humanos con un (i) día de anticipación al hecho, indicando el motivo y el horario de salida y retorno.

6.9 Controlar los permisos y autorizaciones otorgadas a los contratantes como consecuencia de las acciones de capacitación debidamente autorizadas por los responsables de las áreas usuarias, las mismas que deberán comunicarse con la Coordinación de Recursos Humanos con una anticipación no menor a dos (2) días de llevarse a cabo la capacitación.

6.10. Controlar y supervisar que los contratados hagan uso de descanso físico, para lo cual se tendrá en consideración lo siguiente:

En el mes de noviembre de cada año, la Coordinación de Recursos Humanos aprobará la programación del descanso físico del personal contratado bajo el régimen CAS que tenga más de un año prestando servicios en el Programa, para lo cual requerirá a las distintas áreas usuarias que remitan el respectivo rol como máximo el quince (15) del referido mes.

- Con posterioridad a la programación aprobada, el contratado podrá solicitar por escrito el goce fraccionado del descanso físico en periodos no menores de siete (7) días calendario, precisando su oportunidad de goce. Dicha solicitud será autorizada por el responsable del área usuaria y comunicada a la Coordinación de Recursos Humanos con una anticipación no menor de los tres (3) días de cumplirse la fecha consignada en la programación aprobada.

- El pago por compensación generado como consecuencia de haberse extinguido el contrato antes del cumplimiento del año de servicio sin que el contratado haya hecho efectivo el desando físico deberá abonarse dentro del mes siguiente de concluido el contrato.

6.11 Afiliar al personal contratado bajo el Régimen CAS como afiliado regular al Régimen Contributivo que administra ESSALUD. Asimismo, deberá asistir, apoyar y coordinar con ESSALUD cuando el personal requiera utilizar dicho seguro para el otorgamiento de subsidios por descanso médico o licencia pre y post natal.

6.12 Remitir a la Coordinación de Contabilidad y Control Previo la información y documentación necesaria para efectuar el pago mensual de las prestaciones a cargo de ESSALUD.

6.13 Controlar y verificar que el personal contratado cumpla con afiliarse a un Régimen de Pensiones, salvo que se trate de actuales pensionistas o personas que ya se encuentran afiliadas a un Régimen. Los contratados deberán elegir, obligatoriamente entre el Sistema Nacional de Pensiones o el Sistema Privado de Pensiones, con las excepciones señaladas en la normatividad vigente. Para cumplir con lo expuesto el contratado debe llenar y suscribir el Anexo 05 de la presente Directiva.

En caso de no efectuarse la elección por el trabajador, la Coordinación de Recursos Humanos procederá conforme a lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondo para Pensiones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 054-97-EF.

6.14 La Coordinación de Recursos Humanos o la que haga sus veces es la responsable de efectuar la retención y declaración correspondiente de los aportes a los Regímenes Pensionarios, en tanto la Coordinación de Tesorería o la dependencia equivalente es la responsable de efectuar el pago mensual.

6.15 Custodiar los expedientes de las personas contratadas bajo el Régimen CAS, en los cuales se incluya toda la documentación referida al personal, desde el requerimiento, convocatoria, evaluación y selección, contrato y sus modificatorias hasta el último documento que da fin a la contratación.

6.16 Supervisar el ejercicio de la libertad sindical, ejercida conforme a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2013-TR y normas reglamentarias.

6.17 Mantener actualizada la información correspondiente a cada una de las personas contratadas bajo el Régimen CAS: nombres, apellidos, dirección domiciliaria, teléfono fijo y móvil, teléfono fijo y móvil de una persona de contacto en caso de emergencia, fecha de nacimiento, cargo, unidad a la que pertenece, nombre y apellido de cónyuge o conviviente, nombres y apellidos y edades de los hijos, fecha de firma de contrato, inicio de ejecución contractual, fecha de conclusión, modificación, renovación de contrato, monto remunerativo, etc.

6.18 Supervisar el cumplimiento de los demás derechos que les sean otorgados por la legislación aplicable.

6.19 En caso de efectuarse pagos indebidos como consecuencia de haberse aceptado la renuncia después de efectuado el pago de la retribución mensual correspondiente, se iniciará el procedimiento de recupero de dinero.

6.20 La Coordinación de Recursos Humanos verificará que todas las personas que dejen de prestar servicios bajo el Régimen CAS cumplan con realizar la entrega de cargo, en forma previa a la suscripción de certificados de trabajo y/o presentado el Informe de Rendición de Cuenta respectivo, según corresponda.

6.21. Otras acciones que disponga la Unidad de Administración.

7. De los derechos y obligaciones del personal sujeto al régimen cas

7.1 Son derechos del personal sujeto al Régimen CAS:

Gozar anualmente de treinta (30) días naturales de vacaciones remuneradas.

Percibir Aguinaldo por Fiestas Patrias y Navidad, conforme a los montos establecidos en las Leyes Anuales de Presupuesto del Sector Público.

Gozar de licencia con goce de haber por maternidad, paternidad y otras licencias a las que tienen derecho los trabajadores de los Regímenes Laborales Generales, y demás derechos establecidos en el Decreto Legislativo N°1057, su Reglamento, Ley N° 29849 y sus modificatorias.

Solicitar permisos y licencias por causas debidamente justificadas.

Percibir viáticos por comisiones de servicios, conforme a las disposiciones internas del Programa.

Constituir organizaciones sindicales, afiliarse a ellas, redactar sus estatutos, elegir libremente a sus representantes y organizar su administración y actividades.

7.2 Son obligaciones del personal sujeto al Régimen del CAS:

Cumplir las labores asignadas con eficiencia, probidad y honestidad, de conformidad con las funciones establecidas y los objetivos del Programa.

Guardar reserva de los asuntos propios del Programa absteniéndose a proporcionar información y difundir sucesos a personas ajenas al Programa, incluso luego de producido su cese.

Abstenerse de realizar actos de indisciplina o violencia, injuria, faltamiento de palabra en forma verbal o escrita contra del empleador, personal superior o de otros trabajadores, sea que se cometan dentro del centro de trabajo o fuera de él cuando los hechos se deriven directamente de la relación laboral.

Velar dentro y fuera de las instalaciones del Programa por la imagen de la entidad, absteniéndose de prestar declaraciones a medios de comunicación respecto a asuntos relacionados con el Programa, sin contar previamente con la autorización de la Dirección Ejecutiva.

Registrar personalmente su asistencia a través de los mecanismos establecidos por el Programa, respetando los horarios establecidos. Asistir puntualmente al centro de trabajo y cumplir la jornada establecida por el Programa.

Portar en un lugar visible el fotocheck de identificación.

Denunciar de manera inmediata a la delegación policial correspondiente cuando en ejercicio de sus labores fuera de la entidad, haya sido víctima del robo de materiales, equipos u otros objetos de propiedad del Programa, comunicando de inmediato a la Unidad de Administración.

Comunicar a la Coordinación de Recursos Humanos, cualquier cambio o variación de sus datos personales, familiares, estado civil, de domicilio y otros que permitan mantener actualizado su legajo personal.

7.3 Son prohibiciones del personal sujeto al Régimen del CAS:

Abandonar su puesto de trabajo durante la jornada laboral sin justificación alguna y sin autorización previa de su superior inmediato.

Presentar información falsa en el proceso de selección para el legajo personal.

Incurrir en situaciones que puedan generar conflictos de intereses con el Programa, o dedicarse a asuntos particulares o ajenos a la entidad dentro del centro de trabajo.

Formular declaraciones o publicar artículos relacionados con las actividades del Programa, sin contar con autorización de la Dirección Ejecutiva.

Valerse de su condición laboral para obtener algún beneficio económico o de cualquier otra índole en provecho propio o de terceros.

Retirar bienes con que cuenta el Programa sin la debida autorización para utilizarlo para fines particulares.

Realizar actos contrarios a la moral y buenas costumbres, en perjuicio de compañeros de trabajo o de terceros.

Concurrir al centro laboral en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas o sustancias estupefacientes, ingerirlas dentro del centro de trabajo o encontrándose en cumplimiento de sus obligaciones fuera de él.

Practicar cualquier forma o modalidad de hostigamiento sexual, tanto en las relaciones de autoridad como de dependencia, sin perjuicio de las sanciones y responsabilidades legales que corresponda aplicar.

Portar armas de cualquier clase.

Amenazar o agredir en cualquier forma a sus superiores o compañeros de trabajo.

Crear o fomentar condiciones riesgosas o insalubres dentro de las instalaciones del centro de labores.

Utilizar el nombre del Programa para la atención de temas personales.

8. Suspensión de las obligaciones del contratado

Se suspende la obligación de prestación de servicios del contratado en los siguientes casos:

8.1. Suspensión con contraprestación

Para los casos que se detallan a continuación, el contratado deberá comunicar al jefe de la Unidad Orgánica, según corresponda, el supuesto en que hubiese incurrido, a fin que éste lo envíe con su visto bueno, a la Coordinación de Recursos Humanos para que tome conocimiento y acción sobre el particular, en un plazo que no deberá exceder de los dos (02) días en que el contratado comunica dicha situación:

- a) Los supuestos regulados en el Régimen Contributivo de ESSALUD, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. En caso de ausencia por enfermedad se deberá remitir descanso médico (original), compra de recetas y pago por atenciones médicas o similares.
- b) Por el ejercicio del derecho de descanso pre y post natal de noventa (90) días, de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias de ESSALUD.
- c) Por capacitación oficializada o por citación expresa (judicial, militar o policial).

El responsable del área usuaria deberá formalizar el requerimiento remitiendo la documentación a la Coordinación de Recursos Humanos quienes deberán pronunciarse vía correo electrónico dirigido al respectivo coordinador en un plazo no mayor a dos (2) días de recibida la solicitud.

- d) Por caso fortuito o de fuerza mayor, debidamente comprobado:

El contratado deberá remitir al responsable del área usuaria una solicitud de suspensión explicando y adjuntando pruebas que acrediten el hecho ocurrido. Dicha solicitud deberá presentarla al día siguiente hábil de finalizado el hecho que la motiva.

El responsable del área usuaria, en caso acepte lo expresado en la solicitud, tiene un plazo no mayor a dos (2) días de comunicada la situación por el contratado, para remitirla a la Coordinación de Recursos Humanos.

La Coordinación de Recursos Humanos analizará y evaluará lo señalado por el contratado y tiene dos (2) días para pronunciarse vía correo electrónico dirigido al área usuaria respectiva. Sólo desde dicha comunicación, aceptando la solicitud, se tendrán por aceptados los hechos expuestos por el contratado.

e) Por fallecimiento del cónyuge, concubina, padres, hijos o hermanos hasta por tres (3) días pudiendo extenderse hasta tres (3) días más cuando el deceso se produce en provincia diferente a donde labora el contratado.

f) Licencia por paternidad otorgada al padre en caso de alumbramiento de su cónyuge o concubina, por cuatro (4) días hábiles consecutivos. El inicio de la licencia se computa desde la fecha que el contratado indique, comprendida entre la fecha de nacimiento del nuevo hijo o hija y la fecha en que la madre o el hijo o la hija sean dados de alta por el centro médico respectivo.

El responsable del área usuaria comunicará a la Coordinación de Recursos Humanos de lo ocurrido al contratado.

8.2 Suspensión sin contraprestación

a). Hacer uso de permisos personales, en forma excepcional, por causas debidamente justificadas.

b). Tratándose de licencias, el área usuaria deberá enviar a la Coordinación de Recursos Humanos la respectiva solicitud para que ésta tome conocimiento y acción sobre el particular con un plazo mínimo de cinco (5) días con anticipación.

c). Los casos de permisos por hora deberán ser puestos en conocimiento en el día de la Coordinación de Recursos Humanos con el VºBº del jefe inmediato. No existe regularización de permisos por hora una vez transcurrido este plazo.

d). Otros casos no previstos debidamente acreditados.

9. Supuestos de extinción del contrato administrativo de servicios

9.1 Por fallecimiento de contratado.

9.2 Extinción del Programa.

9.3. Por resolución contractual.

9.4 Decisión unilateral del contratado. En este caso, deberá comunicar por escrito su decisión con una anticipación de treinta (30) días previos al cese. Dicha comunicación deberá presentarla al funcionario a cargo del área usuaria, quien deberá remitirla a la OGRH, en un plazo que no debe exceder de un día hábil de recibida la comunicación, bajo responsabilidad.

De no comunicarse los casos de conclusión de contrato en forma oportuna (antes de la fecha en que se devengue el gasto), cualquier pago en exceso será de entera responsabilidad del funcionario a cargo del área usuaria.

El plazo de treinta (30) días puede ser exonerado por el jefe de la Oficina del contratado, por propia iniciativa o a pedido del contratado. El pedido de exoneración se entenderá aceptado si no es rechazado por escrito dentro del tercer día natural de presentado. De ser rechazado dentro del plazo, la solicitud de exoneración deberá ser remitida a la Coordinación de Recursos Humanos, máximo al día siguiente hábil bajo responsabilidad del funcionario a cargo del área usuaria, donde el contratado presta servicios, a fin que se tomen las acciones correspondientes.

El contratado deberá realizar entrega de cargo en su unidad orgánica, adjuntando el fotocheck que le fuera entregado, para su remisión a la Coordinación de Recursos Humanos y archivo en el legajo personal.

9.5 Por mutuo acuerdo entre el contratado y el Programa.

- 9.6 Invalidez absoluta permanente sobreviviente del contratado.
- 9.7 Inhabilitación administrativa, judicial o política por más de tres (03) meses.
- 9.8 Vencimiento del plazo del contrato.
- 9.9 Otros que se establezcan por norma.

10. Renovación del contrato

10.1 El contrato puede ser renovado cuantas veces se considere necesario. Cada renovación no puede exceder el Año Fiscal y está sujeta a la disponibilidad presupuestal del Programa, debiendo formalizarse por escrito con una anticipación de diez (10) días hábiles al vencimiento del contrato.

10.2 La Coordinación de Recursos Humanos deberá notificar con no menos de quince (15) días hábiles de anticipación a las dependencias del Programa, cuando esté próximo el vencimiento de los contratos a fin de que esta manifieste su interés de solicitar la renovación de los mismos.

10.3 De no solicitarse la renovación de los contratos, la mencionada dependencia informará de ello al contratado con una anticipación no menor de cinco (05) días hábiles previos a su vencimiento.

11. De la contraprestación

11.1 El pago de la contraprestación se efectuará según la fecha establecida en el Cronograma Anual Mensualizado, aprobado por la autoridad competente.

11.2 Los responsables de las áreas usuarias están obligados a comunicar a la Coordinación de Recursos Humanos la suspensión temporal del contrato, con contraprestación, en un plazo no mayor de 24 horas de ocurrido el hecho que la motiva.

11.3 La Coordinación de Recursos Humanos es la encargada de emitir boletas de pago a los trabajadores contratados bajo el Régimen CAS.

11.4 La Coordinación de Tesorería es la responsable de tramitar las constancias de retenciones de rentas de cuarta categoría. Estas constancias serán suscritas por la jefa de la Unidad de Administración y el Coordinador de Recursos Humanos

y entregadas a los contratados al final del Ejercicio Fiscal, finalización del respectivo contrato o a solicitud.

11.5 En caso de efectuarse pagos indebidos como consecuencia de haberse aceptado la resolución de contrato por decisión unilateral del contratado después de efectuado el pago del mes, se iniciará procedimiento de recuperación del dinero que se formaliza con el cumplimiento de las siguientes etapas: (i) requerimiento al contratado para que proceda a su devolución en un plazo de setenta y dos (72) horas, (ii) compensación de lo indebidamente pagado con los saldos a favor que tenga el contratado, producto de la Liquidación de su contrato; y, (iii) la derivación del cobro a la Procuraduría Pública del MIDIS.

12. Del reporte de pagos

12.1 La Coordinación de Recursos Humanos tiene como una de sus funciones la elaboración del reporte de pago del personal contratado bajo el Régimen CAS.

12.2 La Unidad de Planeamiento y Presupuesto es la encargada de remitir la certificación de crédito presupuestario.

12.3 La Coordinación de Recursos Humanos efectuará las revisiones del reporte de pago del personal bajo el Régimen CAS, a fin de depurar y evitar pago de honorarios indebidos.

12.4 La Coordinación de Recursos Humanos es la responsable de proporcionar a la Coordinación de Tesorería los datos provenientes del reporte de pago del personal contratado bajo el Régimen CAS, para el Programa de Declaración Telemática de Remuneraciones- PDT 601 Planilla Electrónica, que presentará ante la SUNAT.

13. Liquidación de contrato y entrega de cargo

13.1 La Coordinación de Recursos Humanos al término del vínculo contractual, tiene la obligación de liquidar cada uno de los contratos CAS. Dicha labor la desarrollará dentro de los cinco (5) días de ocurrida la extinción. Para ello,

determinará los saldos generados como consecuencia de las contraprestaciones ejecutadas.

13.2 Al momento de extinguirse un contrato, el contratado deberá hacer Entrega del Cargo (Anexo 06) en el que conste la entrega de los bienes que le fueron asignados, incluido el fotocheck, así como la devolución de los documentos que le fueron asignados, debiendo preparar una relación de los mismos.

13.3 El cálculo de la compensación por vacaciones trucas se hace sobre la base del cien por ciento (100%) de la remuneración que el trabajador percibía al momento del cese.

13.4 La Entrega de Cargo se efectúa ante el responsable de la dependencia usuaria, con copia a la Coordinación de Recursos Humanos o la que haga sus veces.

13.5 Cuando el contratado ha ejercido cargo de funcionario, para efectos de la Entrega de Cargo, deberá tenerse en cuenta los criterios y recomendaciones establecidas por la Contraloría General de la República mediante Resolución de Contraloría N° 373-2006- CG que aprueba la Guía Técnica de Probidad Administrativa - Transferencia de Gestión.

13.6 Las áreas usuarias son las responsables de requerir la Entrega de Cargo al contratado, debiendo remitir copia de la misma a la Coordinación de Recursos Humanos dentro del plazo de tres (3) días de recibido.

14. De la resolución de conflicto

14.1 Los conflictos derivados de la prestación de los servicios a través de la modalidad de CAS son resueltos por la Coordinación de Recursos Humanos de la Unidad de Administración.

14.2 Las resoluciones emitidas se sustentará en el correspondiente informe técnico.

14.3 Contra la resolución emitida por la Coordinación de Recursos Humanos, el contratado podrá interponer recurso de apelación que deberá resolver el Tribunal del Servicio Civil cuando se trate de materia de su competencia; en caso contrario,

el recurso será elevado a la Unidad de Administración, en su condición de superior jerárquico, para su pronunciamiento respectivo.

14.4 Una vez agotada la vía administrativa, el contratado puede hacer valer su derecho ante el Poder Judicial.

15. Del proceso disciplinario

15.1 El personal contratado bajo el Régimen CAS, presta servicios subordinados. En ese sentido, el Programa se encuentra facultado a dirigir la prestación de dichos servicios, normarlos, dictar las órdenes necesarias para su ejecución y sancionar disciplinariamente cualquier infracción o incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratado, respetando los principios de tipicidad, proporcionalidad y racionalidad.

15.2 El poder disciplinarlo que detenta el Programa, comprende la potestad de sancionar el incumplimiento de cualquier clase de obligación, tanto de origen contractual como legal, administrativo o funcional, sin perjuicio de la responsabilidad civil y/o penal en que pudiese incurrir el contratado.

15.3 El poder disciplinario sobre los trabajadores contratados bajo el Régimen CAS es ejercido sin colisionar con la facultad sancionadora de la Contraloría General de la República, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 26922 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 023-2011-PCM.

15.4 En cualquier caso, primará la aplicación de las normas reglamentarias emitidas por el Poder Ejecutivo y/o SERVIR que establezcan el procedimiento disciplinario aplicable a los trabajadores del presente Régimen.

15.5 El incumplimiento señalado en el numeral 15.2 precedente, será puesto en conocimiento de la Coordinación de Recursos Humanos por el director o jefe de la Unidad en donde el contratado presta el servicio. También podrá darse a conocer por petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia de parte.

15.6 Para aplicar la sanción se tendrá en cuenta los criterios de gravedad de la falta, intencionalidad, cargo desempeñado, naturaleza de la norma infringida, la participación de uno o más trabajadores en la comisión de la falta, la reincidencia, el beneficio obtenido por el infractor y el perjuicio ocasionado al Programa como al personal CAS.

16. De las sanciones disciplinarias

16.1 Las sanciones previstas son las siguientes:

- a) Amonestación Verbal: se aplica en los casos de faltas leves y en los casos que el personal CAS no tuviera antecedentes. La aplica el jefe inmediato, debiendo comunicar dicha amonestación al Coordinador de Recursos Humanos.
- b) Amonestación Escrita: se aplica cuando existe reincidencia en las faltas leves o cuando la falta revista cierta gravedad. La aplica el Coordinador de Recursos Humanos.
- c) Suspensión sin goce de haber: es una medida correctiva que comprende la separación temporal del trabajador, sin percepción de remuneraciones, previo informe investigador de parte de la Coordinación de Recursos Humanos, hasta por un máximo de 30 días en cada oportunidad.
- d) Resolución Contractual: corresponde la extinción del contrato por incumplimiento injustificado de las obligaciones derivadas del contrato o de las obligaciones normativas aplicables al servicio, función o cargo, o en la deficiencia en el cumplimiento de las tareas encomendadas, previo procedimiento regulado en el Reglamento del Decreto Legislativo N°1057 y sus modificatorias.

16.2 En los casos que corresponda, la Coordinación de Recursos Humanos, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de tomado conocimiento, comunicará al contratado, por escrito, las razones del presunto incumplimiento, a fin de que efectúe el descargo en un plazo no mayor de

cinco (05) días hábiles, plazo que podrá prorrogarse por única vez, a solicitud del interesado, por tres (3) días hábiles más.

- 16.3 Vencido el plazo y con el respectivo descargo o sin él, la Coordinación de Recursos Humanos, podrá efectuar indagaciones, averiguaciones, inspecciones o solicitar información complementaria que se requiera, contando con un plazo de hasta siete (07) días hábiles para examinar los mismos y elaborar el Informe que, en su caso, determine la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.
- 16.4 En atención a lo informado por la Coordinación de Recursos Humanos, la Unidad de Administración, en un plazo no mayor de tres (03) días hábiles de recibido el citado Informe, emitirá un pronunciamiento en un acto resolutorio debidamente motivado, el mismo que será notificado en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles.
- 16.5 Contra el acto resolutorio cabe la interposición de recurso de apelación, cuyo conocimiento y resolución en última instancia administrativa corresponde al Tribunal del Servicio Civil.

17. Disposiciones complementarias

- 17.1 Las designaciones temporales, dentro del Programa que a su vez generen la contratación bajo el Régimen CAS, se harán efectivas para: (i) representación ante comisiones o grupos de trabajo, (ii) Directivo superior o empleado de confianza y (iii) encargaturas funcionales para dirigir áreas o equipos de trabajo.
- 17.2 Los contratados pueden ejercer la suplencia de cargos al interior al Programa, así como ser objeto de rotación temporal y comisión de servicios.
- 17.3 En todo lo no previsto en la presente Directiva, la Unidad de Administración resolverá y/o establecerá los procedimientos y/o acciones complementarias que sean pertinentes.
- 17.4 Para el caso del ejercicio del poder disciplinario, en los casos o situaciones no previstas en la presente Directiva, la Unidad de

Administración dispondrá lo necesario aplicando supletoriamente las normas de la materia que resulten aplicables.

- 17.5 Asimismo, para el desarrollo del proceso disciplinario se tomará en cuenta los dispositivos, informes legales y precedentes de observancia obligatoria que emita la Autoridad Competente del Servicio Civil-SERVIR.

EJECUCION CONTRACTUAL

Mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social como organismo rector de las políticas nacionales en materia de desarrollo social, encaminadas a reducir la pobreza, las desigualdades, las vulnerabilidades y los riesgos sociales, en aquellas brechas que no pueden ser cerradas por la política social universal, regular, de competencia Sectorial; la citada Ley señala que el sector Desarrollo e Inclusión Social comprende a todas las entidades del Estado de los tres niveles de gobierno, vinculadas con el cumplimiento de las políticas nacionales en materia de promoción del desarrollo social, la inclusión y la equidad social.

Mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, cuyo propósito es brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres (03) años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas públicas.

El Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, de acuerdo con lo señalado en sus normas de creación, gestionan sus servicios con la comunidad organizada, comprometiéndola en la ejecución de las prestaciones a su cargo, a fin de garantizar un servicio de calidad, descentralizado, diversificado, ágil y sostenible.

En concordancia con lo expuesto en el considerando anterior, se ha diseñado modelos de cogestión para el Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, en los que la ejecución de

sus prestaciones se realiza a través de comités u organizaciones conformados principalmente por representantes de la comunidad.

Para el caso específico del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, a efectos de brindar a los usuarios un servicio alimentario diversificado de calidad, el modelo de cogestión considera, además, la participación de actores del sector público, a nivel nacional.

El diseño de los referidos modelos de cogestión ha considerado, entre otros, las necesidades y potencialidades de la comunidad, de manera que su participación redunde en el desarrollo de capacidades y el empoderamiento de la población; asimismo, los mencionados modelos promueven la participación de la comunidad en la vigilancia social o ciudadana, asignándole compromisos relacionados con el control sobre la gestión pública que garanticen que los servicios brindados por los referidos programas sociales sean de calidad.

Mediante Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013, se autorizó al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a través del Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, a realizar transferencias de recursos financieros a los comités u organizaciones que se constituyan para proveer los bienes y servicios de los programas, de acuerdo con las disposiciones que para tal fin establezca el citado Ministerio, mediante decreto supremo, a fin de alcanzar los objetivos a cargo de los referidos programas.

Asimismo, la Ley N° 29951 establece que los comités u organizaciones a que se refiere el considerando precedente, serán reconocidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a través del Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, según corresponda, rigiéndose por los procedimientos operativos, de compras, de rendición de cuentas y demás disposiciones complementarias que fueran necesarias, establecidas por el mencionado Ministerio y, supletoriamente, por las normas del ámbito del sector privado.

En tal sentido, a efectos de salvaguardar el cumplimiento de los objetivos del Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, y asegurar la ejecución de los modelos de cogestión de dichos programas, resulta necesario aprobar las disposiciones generales que, regulen las transferencias financieras a los comités u organizaciones que se constituyan para proveer los bienes y servicios a los referidos programas sociales, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 29951; De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013; la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS; el Decreto Supremo N° 003-2012-MIDIS; y, el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS; se aprueba el DS 001-2013 MIDIS.

DECRETO SUPREMO N° 001-2013-MIDIS

Objeto

El presente decreto supremo tiene por objeto establecer las disposiciones generales para la transferencia de recursos financieros a los comités u organizaciones que, de acuerdo con el modelo de cogestión, se constituyan para la provisión de bienes y servicios del Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, de conformidad con lo estipulado en la Octogésima Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013.

Definiciones:

Modelo de cogestión. - Estrategia de gestión, basada en la corresponsabilidad, en la que el Estado y la comunidad organizada participan, de manera coordinada y articulada, en la ejecución de las prestaciones del Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, de acuerdo con los lineamientos que para tal efecto establezca el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. El modelo de cogestión tiene por finalidad la promoción del desarrollo de capacidades en los actores de la comunidad y la participación empoderada de la población en la ejecución de las prestaciones de los referidos programas.

Comités u organizaciones. - Son las instancias de representación y participación de la comunidad, reconocidas por el Programa Nacional Cuna Más o el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, que promueven y realizan acciones para la ejecución de las prestaciones de los indicados programas, de acuerdo con los lineamientos que para tal efecto apruebe, mediante resolución, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Transferencia de recursos financieros. - Procedimiento a través del cual el Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma determinan, autorizan y ejecutan las acciones necesarias para el desembolso de recursos financieros a los comités u organizaciones debidamente reconocidos, a efectos de financiar la contratación de los bienes y servicios necesarios para la ejecución de las prestaciones a cargo de los citados programas.

Artículo 3º.- De los comités u organizaciones

3.1. Los comités u organizaciones que se constituyan para la ejecución de las prestaciones a cargo del Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, cuentan con capacidad jurídica, estarán conformados, principalmente, por representantes de la comunidad, y serán reconocidos mediante resolución de la máxima autoridad administrativa de cada programa. Los comités u organizaciones deben contar, como mínimo, con un/a presidente/a, un tesorero/a y un secretario/a.

3.2. En el caso del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, el modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario comprende la participación de los siguientes Comités:

3.2.1. Comités de Alimentación Escolar: Se constituyen en cada institución educativa pública a nivel nacional, para ejecutar y vigilar la prestación del servicio alimentario, encontrándose conformados, como mínimo, por:

- El director, o quien haga sus veces, de la institución educativa pública, quien preside el Comité, y podrá delegar sus funciones en un docente de su institución educativa pública.

- Dos (02) representantes de los padres de familia de la institución educativa pública.

3.2.2. Comités de Compra:

Se constituyen para la contratación de bienes y servicios para la prestación del servicio alimentario. El ámbito del Comité de Compras será definido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, agrupando determinado número de instituciones educativas públicas. Los Comités de Compras están conformados por:

- Un (1) representante de los padres de familia del nivel primario de la Institución Educativa Pública en el ámbito de Comité de Compra, que cuente con mayor número de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma.
- Un (1) representante de los padres de familia del nivel inicial de la Institución Educativa Pública en el ámbito del Comité de Compra, que cuente con mayor número de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma;
- El Gerente de Desarrollo Social, o quien haga sus veces, de la municipalidad provincial, o distrital en el caso de Lima Metropolitana, que cuente con el mayor número de instituciones educativas públicas en el ámbito del Comité de Compra. El Gerente de Desarrollo Social, o quien haga sus veces, podrá delegar su representación;
- El Director de la red de salud, o a quien éste delegue, de la provincia que cuente con el mayor número de instituciones educativas públicas en el ámbito del Comité de Compra;
- El Gobernador de la provincia o, en el caso de Lima Metropolitana, el Gobernador del distrito, que cuente con el mayor número de instituciones educativas públicas en el ámbito del Comité de Compra.

De la suscripción de convenios de cooperación

Los comités u organizaciones a que se refiere el artículo precedente, con excepción de los Comités de Alimentación Escolar, deberán suscribir, según corresponda,

convenios de cooperación con el Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma, en los que se detallarán los compromisos, responsabilidades, obligaciones y los principales aspectos operativos que aseguren la adecuada cogestión para la ejecución de las prestaciones a cargo de los citados programas sociales.

De la transferencia de recursos financieros

La transferencia de recursos financieros que realizan el Programa Nacional Cuna Más y el Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma a los comités u organizaciones, se aprueba mediante resolución de su máxima autoridad administrativa, siempre que se haya cumplido con lo establecido en los artículos 3 y 4 del presente decreto supremo, así como con los demás procedimientos que para tal efecto establezca el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

De los procedimientos

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social aprobará, mediante resolución, los procedimientos generales para la conformación y el reconocimiento de los comités u organizaciones, así como los procedimientos operativos, de compras, de rendición de cuentas y demás disposiciones complementarias que sean necesarias, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la entrada en vigencia de la presente norma.

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA (PNAE QaliWarma).

Fundamentos del PNAE QaliWarma

PNAE QALI WARMA (2017) menciona que Qali Warma es un vocablo quechua que significa “niño vigoroso” o “niña vigorosa” en quechua el género se determina con la palabra warmi o qari, es decir hombre o mujer.

Tal como su nombre lo indica, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, tiene como finalidad brindar un servicio alimentario de calidad a niños y niñas del nivel inicial (a partir de los 3 años de edad) y primario de las instituciones educativas públicas en todo el territorio nacional.

El Programa fue creado mediante Decreto Supremo 008-2012-MIDIS del 31 de mayo de 2012.

Misión, Visión y Objetivos

PNAE QALIWARMA (2017) señala que la misión del PNAE QaliWarma es un programa del MIDIS que brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.

La visión del PNAE QaliWarma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local.

Los objetivos del PNAE QaliWarma son:

Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven.

Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia.

Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa.

Modalidad de Cogestión

PNAE QALIWARMA (2017) refiere que la modalidad de cogestión para la atención del servicio alimentario del PNAE QaliWarma constituye un mecanismo que involucra la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado a efectos de proveer un servicio de calidad a los usuarios del PNAE QaliWarma.

El proceso para la atención del servicio alimentario comprende las siguientes fases: planificación del menú escolar, proceso de compra y gestión del servicio alimentario (Figura 1)

Figura 1: Proceso de Atención del Servicio Alimentario



Fuente: PNAE QaliWarma (2017)

El PNAE QaliWarma supervisa y brinda asistencia técnica permanente durante las fases que comprende el proceso de atención del servicio alimentario mediante la modalidad de cogestión, a través de sus unidades territoriales.

En la modalidad de cogestión para la atención del servicio alimentario del Programa QaliWarma participan los Comités de Compra y los Comités de Alimentación Escolar.

Comités de Alimentación Escolar (CAES)

PNAE QALIWARMA (2017) aduce que un Comité de Alimentación Escolar es una agrupación de personas que prestan y vigilan el servicio alimentario en las instituciones educativas públicas.

El Comité de Alimentación Escolar está conformado por el director, dos representantes de los padres de familia y un personal administrativo o de apoyo, si lo hubiere, en cada institución educativa pública.

Son funciones del Comité de Alimentación Escolar:

- Gestionar el acopio y almacenamiento de los productos o raciones preparadas entregados por los proveedores seleccionados por el Comité de Compra, según corresponda.

- Suscribir las guías de remisión en conformidad de la recepción de los productos o raciones.
- Organizar la preparación de los alimentos según la programación de menús escolares aprobada por QaliWarma, cuando corresponda.
- Entregar y distribuir los alimentos a los usuarios de QaliWarma en la institución educativa pública.
- Organizar la vigilancia del consumo de los alimentos por parte de los usuarios de QaliWarma en la institución educativa pública.
- Cumplir las buenas prácticas de manipulación de alimentos, que promoverá QaliWarma, conforme a la regulación del sector salud,
- Participar en las capacitaciones, cursos y talleres que brinde QaliWarma.
- Reportar la entrega de los alimentos a los usuarios de QaliWarma e informar cualquier incidencia con relación a la entrega o prestación del servicio alimentario, a través de las Unidades Territoriales de QaliWarma.
- Llevar un registro que contenga el número de niños atendidos y las raciones o productos entregados.
- Otras que sean aprobadas por QALIWARMA, vinculadas al ejercicio de sus funciones.

Marco conceptual

Calidad del servicio

Colunga, (1995): "Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo". Considera que los servicios poseen las siguientes características:

Intangibilidad. Significa que los servicios no se pueden ver, saborear, sentir ni oler antes de comprarlo.

Inseparabilidad. Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros.

Variabilidad. Significa que la calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan.

Carácter perecedero. Significa que los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior.

Ausencia de propiedad. Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

Colunga, (1995) afirma que existen cinco diferentes tipos de servicio, que a continuación se detalla:

Servicio genérico. Son los que la mayoría de los consumidores necesitan.

Servicio básico. Servicios mínimos que buscan los consumidores.

Servicio aumentado. Es un servicio adicional que se le da al consumidor.

Servicio Global. Se le llama a la oferta conjunta de servicios.

Servicio Potencial. Son los que los consumidores se imaginan que podrán encontrar, ya que los servicios se desarrollan, y el cliente espera que superen sus expectativas, ya que tal vez hayan incorporado nuevas tecnologías a éste.

Peel, (1991): "La calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades".

La calidad consiste en las actividades de mejora continua que involucra a cada uno de los integrantes de la organización. La calidad se proyecta vigorosa y revolucionariamente como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas. (Goetsch, 2003)

Para Moreno, (2001): “El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización”. Se encuentra en cuatro categorías fundamentales:

Calidad como conformidad, es decir conformidad con las especificaciones definidas en función a los requerimientos de los clientes.

Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente, la satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Calidad como valor con relación al precio, la calidad de un producto no puede ser desligada de su costo y de su precio. Tanto precio como calidad deben ser tomados en cuenta en un mercado competitivo.

Calidad como excelencia, aplica en aquellos productos o servicios que reúnen los máximos estándares de calidad en sus diferentes características.

Moreno, (2001): “Un producto o un servicio es de calidad excelente cuando se aplica en su realización los mejores componentes, la mejor gestión y realización de los procesos”.

Peel, (1991): “Es importante que el prestador de servicios defina y comunique con claridad las necesidades de los clientes, ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren nuestro servicio”.

Peel, (1991): “La calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de la empresa, porque no sólo nos jugamos la venta hecha, sino que la imagen y la confianza que depositó ese cliente en nuestro producto y/o servicio”.

Peel, (1991): “Por consiguiente, un cliente insatisfecho representa una pérdida para la empresa tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, obtenemos un cliente satisfecho y leal a nuestro servicio y/o producto, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la empresa”.

Confiabilidad y accesibilidad

Capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente, así como, la empresa debe brindar facilidades a los clientes que contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta y seguridad

Se entiende por tal la disposición a atender y dar un servicio rápido, por los cuales, los usuarios deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones.

Empatía

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Tangibilidad

Implica que las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Satisfacción del usuario

Kotler (2003) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente: Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro. Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos. Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión gratuita (que se traduce en

nuevos clientes) y 3) una determinada participación en el mercado. (Thompson, 2006)

La satisfacción de los usuarios constituye el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido el producto o servicio con las expectativas que presentaba.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Confianza

Es la dimensión de rendimiento del índice de satisfacción y mide en función del nivel alcanzado en este índice, la percepción del cliente de la capacidad de la empresa de prestar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determina el grado en que sus clientes hablarán bien del servicio prestado; es decir, la intención de los clientes de recomendar el servicio a otras personas. (Mejías & Manrique, 2011)

“Es la expectativa de una parte (persona, grupo, empresa) acerca de un comportamiento éticamente justificable en una relación de intercambio económico de mutua reciprocidad” (Hosmer, 1995). Buena voluntad de depender del socio del intercambio económico con base en las expectativas de lo que se ha pagado en relación con el beneficio que obtendrá la parte que ha confiado (Sanz, Ruiz & Pérez, 2009).

Expectativas

Nivel de referencia que espera el consumidor del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra.

Perspectiva, visión o anhelo de llevar a cabo o lograr un objetivo establecido

Las expectativas se relacionan con el comportamiento, reflejando la actitud o estado de ánimo que determina o acompaña la conducta del agente económico. Este comportamiento es el que se intenta representar en los modelos financieros de decisión, valoración o predicción como base para la interpretación y elaboración de una teoría a partir de la estructura lógica deducida o de los resultados estimados. (Ceballos, 2010)

Valor percibido

Para (Schifman y Kanuk, 2010:8). “Es el comportamiento que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que, consideran, satisfarán sus necesidades”. Se refiere a actos, acciones, relaciones de los individuos en la búsqueda de obtener y usar bienes y servicios, o sea productos, que permitan satisfacer sus necesidades (Fisher, 1997). “El estudio de las formas en que el consumidor toma sus decisiones de compra de productos que le permitan satisfacer sus necesidades y deseos” (Atoche, 2010)

Grado de preferencia que una persona tiene por un producto o servicio” (Robles y Alcérreca, 2000:39),. En tanto, el valor determina el constructo social de precio justo. “Se refleja en el máximo precio que una persona estaría dispuesta a pagar por el bien dada la percepción de sus características” (Robles y Alcérreca, 2000:39). Así el valor es, a su vez, una variable interviniente respecto a la intensidad de las necesidades. (Gallegos, 2016)

Calidad técnica y funcional

Constituye el conjunto de principios y de estrategias que intentan movilizar a la empresa con el fin de obtener una mejor satisfacción del cliente al menor coste, por tanto, el personal necesita solucionar satisfactoriamente las quejas de los usuarios, así como ofreciendo el servicio que el cliente espera, siendo importante, para el efecto, que la entidad conozca los intereses y necesidades de los interesados, permitiendo que se sientan seguros al ejecutar sus negocios, prestando un servicio satisfactorio en relación con otras empresas. El cliente debe observar mejoras en el servicio brindado y que sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados

1.4. Formulación del Problema.

¿Qué relación existe entre el Programa Nacional QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz?

1.5. Justificación del Estudio.

La presente investigación se justifica por los siguientes aspectos:

Justificación Social

El presente estudio se justifica en diagnosticar si existe relación en la satisfacción y el Programa Nacional QALIWARMA ya que involucra a todos los miembros de la Organización, y si los beneficiarios están satisfechos, felices, alegres, interesados en su trabajo, dispuestos a trabajar con los demás, están motivados, cuando en la institución se trabaja adecuadamente se refleja en la a la satisfacción de los beneficiarios de Santa Cruz; con una buena calidad de atención, que continúen consumiendo el producto o el servicio ofrecido.

Justificación Metodológica

El presente estudio tiene una justificación metodológica, para los procedimientos, técnicas y herramientas diseñadas y utilizadas en el desarrollo de la investigación validez y fiabilidad, y podría ser utilizado en otros estudios.

Justificación Práctica

Esta investigación sería útil porque aportará un análisis, entre el Programa Nacional QALIWARMA y su relación con la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz y se puedan tomar a posteriori, decisiones acordes con la problemática en estudio.

Justificación Legal:

El presente trabajo de investigación se justifica teniendo en cuenta el reglamento de la universidad Cesar Vallejo y la Ley N°30057 (2013) Ley de Servicio Civil y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 040.2014.PCM.

1.6 Hipótesis.

Hipótesis de investigación

La Programa Nacional QALIWARMA se relaciona significativamente con la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz.

Dónde:

ρ = Rho (coeficiente de correlación poblacional)

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo general.

Establecer la relación que existe entre el Programa Nacional QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz

1.7.2 Objetivos específicos.

Evaluar el Programa Nacional QALIWARMA, Santa Cruz

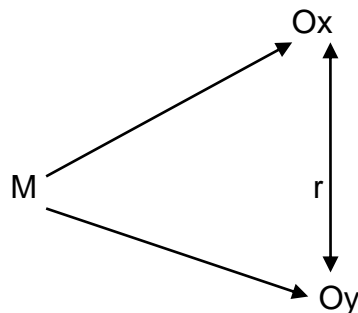
Identificar el nivel de satisfacción, de los beneficiarios, Santa Cruz

Establecer el grado de relación entre el Programa Nacional QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación.

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). “El diseño de la investigación es no experimental, pues no se altera la realidad, sólo se diagnostica y analiza la interrelación entre las variables. Es transversal porque los datos se registraron en un solo momento”. Según el tipo de estudio se utilizó el diseño descriptivo correlacional, cuyo esquema es el siguiente:



M = Muestra de estudio

Ox = Información del Programa Nacional
QALIWARMA, Santa Cruz

Oy = Información de satisfacción, de los beneficiarios, Santa
Cruz

R = Relación entre las dos variables.

Tipos de estudio

La investigación es de tipo descriptiva correlacional porque va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. “Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variable”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2.1. Variables

Definición conceptual

V1: Programa QALIWARMA

Tal como su nombre lo indica, el Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA, tiene como finalidad brindar un servicio alimentario de calidad a niños y niñas del nivel inicial (a partir de los 3 años de edad) y primario de las instituciones educativas públicas en todo el territorio nacional. El Programa fue creado mediante Decreto Supremo 008-2012-MIDIS del 31 de mayo de 2012.

V2: Satisfacción del usuario

Kotler (2003) define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

Definición operacional.

V1: Programa QALIWARMA

El programa nacional QALIWARMA, se desarrolla teniendo en cuenta las siguientes dimensiones como son Compromiso y Buenas prácticas

V2: Satisfacción

La satisfacción tiene en cuenta la Confiabilidad y accesibilidad, respuesta y seguridad, empatía, tangibilidad, confianza, expectativas, valor percibido, calidad técnica y funcional.

Tabla N° 01: Operacionalización de variables

VARIABLES	CATEGORIAS	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Satisfacción	ALTO	Confiabilidad y accesibilidad	El programa nacional de alimentación escolar qaliwarma de Santa Cruz ofrece un servicio de manera segura, exacta y consistente.	Test de calidad del servicio y satisfacción del usuario
		Respuesta y seguridad		
	Empatía			
MEDIO	Tangibilidad	Los usuarios perciben que los servicios que reciben carecen de riesgos		
	Confianza	El programa nacional de alimentación escolar qaliwarma de Santa Cruz se pone en la situación del cliente		
BAJO	Expectativas	La entidad observa buenas instalaciones físicas y organización de los equipos		
	Valor percibido			
		Calidad técnica y funcional		
Programa QALI WARMA	Bueno (0-33)	Compromiso	Gestión y organización del Comité de Alimentación Escolar para la atención del servicio alimentario.	Cuestionario de programa QALIWARMA
	Regular (34-66)	Buenas Prácticas	Riesgos sanitarios en la Institución Educativa	
	Malo (67-100)			

Fuente: Cuadro elaborado por los investigadores

2.3. Población y Muestra.

2.3.1. Población

La población está conformada por los beneficiarios del Programa Nacional QualiWarma y la Satisfacción de los Beneficiarios, Santa Cruz, tal como se detalla en la

Tabla N° 2: Población

COMITÉ DE COMPRAS	ITEM	NIVEL	NUMERO DE INSTITUCIONES	TOTAL INSTITUCIONES	NUMERO DE USUARIOS	TOTAL USUARIOS	
CAJAMARCA 4 (PROVINCIA DE CHOTA)	CHALAMARCA	INICIAL	87	167	1285	4211	
		PRIMARIA	80		2926		
	CHOTA	INICIAL	101	172	2665	8195	
		PRIMARIA	71		5530		
	LAJAS	INICIAL	72	158	1178	3891	
		PRIMARIA	86		2713		
QUEROCOTO	INICIAL	91	177	1443	4677		
	PRIMARIA	86		3234			
CAJAMARCA 5 (PROVINCIA DE CUTERVO)	TACABAMBA	INICIAL	91	174	1571	5018	
		PRIMARIA	83		3447		
	CUTERVO 1	INICIAL	132	248	2530	7677	
		PRIMARIA	116		5147		
	CUTERVO 2	INICIAL	149	285	2261	8034	
		PRIMARIA	136		5773		
SANTO TOMAS	INICIAL	86	164	1042	3277		
	PRIMARIA	78		2235			
SOCOTA	INICIAL	97	186	1398	4813		
	PRIMARIA	89		3415			
CAJAMARCA 6 (PROVINCIA DE JAEN)	BELLAVISTA	INICIAL	71	154	1543	4915	
		PRIMARIA	83		3372		
	CHONTALI	INICIAL	82	187	1250	4301	
		PRIMARIA	105		3051		
	JAEN	INICIAL	145	306	2791	7033	
		PRIMARIA	161		4242		
	JAEN 1	INICIAL	5	10	762	3115	
		PRIMARIA	5		2353		
	JAEN 2	INICIAL	3	7	930	3178	
		PRIMARIA	4		2248		
	JAEN 3	INICIAL	4	7	779	3091	
		PRIMARIA	3		2312		
	JAEN 4	INICIAL	3	8	798	3037	
		PRIMARIA	5		2239		
POMAHUACA	INICIAL	45	106	977	3374		
	PRIMARIA	61		2397			
SAN JOSE DEL ALTO	INICIAL	73	156	1290	4089		
	PRIMARIA	83		2799			
CAJAMARCA 7 (PROVINCIA DE SAN IGNACIO)	CHIRINOS	INICIAL	46	92	970	3168	
		PRIMARIA	46		2198		
	HUARANGO	INICIAL	52	123	1306	4267	
		PRIMARIA	70		2910		
	LA COIPA	INICIAL	1	129	51	4531	
		SECUNDARIA	1		1426		
	NAMBALLE	INICIAL	68	76	1426	2389	
		PRIMARIA	61		3105		
	SAN IGNACIO	INICIAL	39	181	816	7576	
		PRIMARIA	37		1573		
SAN JOSE DE LOURDES	INICIAL	87	145	2401	4384		
	PRIMARIA	94		5175			
	SECUNDARIA	67		1321			
	INICIAL	77		3029			
TABACONAS	INICIAL	1	139	34	4461		
	SECUNDARIA	1		1435			
TABACONAS	INICIAL	65	139	1435	4461		
	PRIMARIA	74		3026			
CAJAMARCA 9 (PROVINCIA DE SANTA CRUZ)	CATACHE	INICIAL	80	152	949	2997	
		PRIMARIA	72		2048		
	CHANCAYBAÑOS	INICIAL	40	74	385	1322	
		PRIMARIA	34		937		
SANTA CRUZ	INICIAL	55	100	832	2640	POBLACION	
	PRIMARIA	45		1808			

2.3.2. Muestra.

La muestra ha sido seleccionada en forma aleatoria tal como se detalla en la tabla

Tabla 3: Muestra

Usuarios	Hombres		Mujeres		Total	
	F	%	F	%	F	%
	60		40		100	

Fuente: Tabla 1 Beneficiarios, Santa Cruz

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se ha utilizado las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnica de fichaje

Orientada a recopilar información teórica que ha permitido encaminar científicamente el trabajo de investigación, en cuyo contexto se empleó:

Fichas bibliográficas

En estas fichas se registraron los datos suficientes de los libros consultados.

Fichas textuales

Estas fichas se utilizaron para realizar la transcripción del párrafo de un libro necesario para el óptimo desarrollo de la investigación.

Fichas de comentario

En estas fichas se anotaron ciertos comentarios de la información recopilada y que el investigador los considera necesarios.

Técnicas de campo

Observación

La percepción del objeto de investigación se realizó cumpliendo rasgos de objetividad, validez y confiabilidad con la finalidad de obtener información relevante sobre el desarrollo de la ejecución contractual, la satisfacción del programa nacional de alimentación escolar QaliWarma.

Cuestionario

Instrumento de recopilación de datos a partir de un conjunto de preguntas preparado cuidadosamente sobre los hechos de la investigación para su contestación por la muestra del estudio emprendido.

Test

Instrumento que permitió la comprobación de los objetivos trazados en la investigación y la contrastación de la hipótesis formulada a través del tratamiento de los resultados. Se aplicó el test a la muestra representativa con la finalidad de valorar el nivel de desarrollo de la ejecución contractual, la satisfacción del programa nacional de alimentación escolar QaliWarma.

2.4.1. Validez y confiabilidad

2.4.1.1. Validez

El instrumento ha sido validado por tres expertos, lo mismo que cuentan con una solvencia moral, ética y profesional acorde al estudio y conocedores en temas y/o trabajos de investigación científica, los mismos que han emitido un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación.

2.4.1.2. Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento se determinó a través del Alfa de Cronbach

Tabla N 04: Confiabilidad Cuestionario Satisfacción y Programa QALIWARMA

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción	0.783	20
Programa QaliWarma	0.664	12

Se muestra los resultados del estadístico alfa de Cronbach comprobándose una alta confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación con un valor de 0.783 para la satisfacción y 0.664 en el instrumento programa QaliWarma, lo cual estos valores nos indican que los instrumentos son buenos.

2.5 Métodos de análisis de datos.

La información se organizó en tablas y figuras. Para el efecto del análisis e interpretación de los resultados se hizo uso de la estadística descriptiva utilizando los programas EXCEL y SPSS.

Se aplicaron instrumentos de recolección de información (test). Durante la aplicación del instrumento se recogió valiosa información que se organizó estadísticamente para una mejor interpretación y análisis por parte de los investigadores.

Estadísticas descriptivas

Distribución de frecuencias: Tablas y figuras

Medidas de tendencia central: Media aritmética

Media aritmética: (\bar{X})

Esta medida se utilizó para obtener el puntaje promedio de la muestra de estudio.

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i}{n}$$

Donde:

- \bar{X} = Media aritmética
- Σ = Sumatoria
- X_i = Valores individuales de variable
- n = Muestra

Medidas de dispersión: Desviación estándar

Esta medida indicó el grado en que los datos numéricos tienden a extenderse alrededor del valor promedio:

$$S = \sqrt{\frac{\Sigma f_i (X_i - \bar{X})^2}{n}}$$

Donde:

- S = Desviación Estándar
- Σ = Sumatoria
- f_i = Frecuencia de las puntuaciones X_i
- X_i = Valor individual de la variable
- \bar{X} = media aritmética
- n = Muestra

Coefficiente de variabilidad (CV)

Esta medida sirvió para determinar la homogeneidad del grupo de estudio

$$CV = \frac{S}{\bar{X}} (100)$$

Donde:

CV : Coeficiente de variabilidad

S : Desviación estándar

\bar{X}

: Media aritmética

100%: Valor constante

Análisis paramétrico

Coefficiente de correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r = Relación de dependencia que existe entre las dos variables de estudio

r > 0 → Positiva: Directamente proporcional, es decir cuando el valor de una variable aumenta, la otra también aumenta y si el valor disminuye en una en la otra también disminuye

r < 0 → Negativa: Dependencia inversa, es decir si el valor de una variable aumenta, el de la otra disminuye

Tabla N 05: Interpretación clásica del coeficiente de correlación:

Coeficiente r	Grado de asociación
0,0 ± 0,2	No significativa
± 0,2 ± 0,4	Baja
±0,4 ± 0,7	Significativa
± 0,7 ± 0,9	Bastante significativa
± 0,9 ± 1,0	Muy significativa

El análisis estadístico se elaboró en Excel y SPSS vs. 22 (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales).

2.6 Aspectos éticos

La investigación debe tener valor, es decir, aportar con mejoras al bienestar o al conocimiento de la información de la población, el valor social o científico es un requisito ético porque una investigación valiosa utiliza responsablemente los recursos disponibles y evita la explotación de los probados. No debe exponerse a los seres humanos a riesgos o daños potenciales a menos que se espere un resultado valioso. Al evaluar si un protocolo de investigación científica es ético es necesario ocuparse antes que nada de si tiene un valor social.

La validez científica es un principio ético en sí, ya que una investigación mal diseñada, con resultados poco confiables científicamente, no es ética. La metodología debe ser válida, o sea, debe tener un objetivo científico claro que se pueda probar y los investigadores deben ser personas calificadas y con experiencia para llevar a cabo correctamente esta labor. Sin validez científica el estudio no genera conocimiento, no produce beneficio alguno y no justifica que se arriesgue o se dañe a las personas

Responsabilidad individual del investigador. Cada investigador es responsable individualmente de la práctica investigadora la que participa sea ajustada a la legalidad y a los principios éticos que rigen la investigación científica con sujetos humanos. Cada investigador tiene la responsabilidad de asegurar el bienestar de los sujetos participantes en las actividades de investigación.

III.RESULTADOS

3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Objetivo N° 01: Identificar el nivel de satisfacción, de los beneficiarios, Santa Cruz

Tabla 6.

Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión confiabilidad y accesibilidad de los beneficiarios, Santa Cruz.

	f	%	Estadígrafos
Alto	9	9.00	Media= 1.90 Desv. Est= 0.522
Medio	45	45.00	
Bajo	46	46.00	
Total	100	100.00	

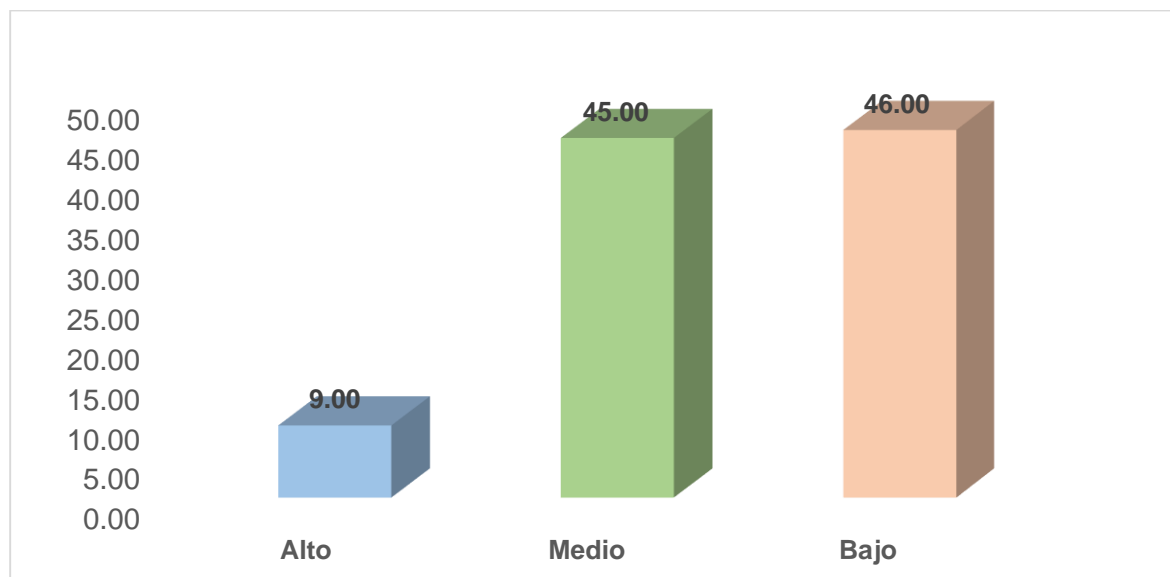


Figura 1: Porcentajes de la satisfacción según dimensión confiabilidad y accesibilidad de los beneficiarios, Santa Cruz

Comentario:

En la tabla y figura 1, se muestran los resultados de la variable satisfacción en su dimensión confiabilidad y accesibilidad de los beneficiarios Santa Cruz, donde el 46.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que la confiabilidad y

accesibilidad está en un nivel bajo, seguidamente del 45.0% de los beneficiarios que manifiestan que la confiabilidad y accesibilidad se encuentra en un nivel medio y el resto con un 9.0% manifiesta que la confiabilidad y accesibilidad está en un nivel alto. Además, se tiene una media de 1.90 con una desviación estándar de 0.522 de variación con respecto a la media.

Tabla 7.

Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión seguridad y empatía de los beneficiarios, Santa Cruz.

	f	%	Estadígrafos
Alto	12	12.00	Media= 2.53 Desv. Est= 0.703
Medio	23	23.00	
Bajo	65	65.00	
Total	100	100.00	

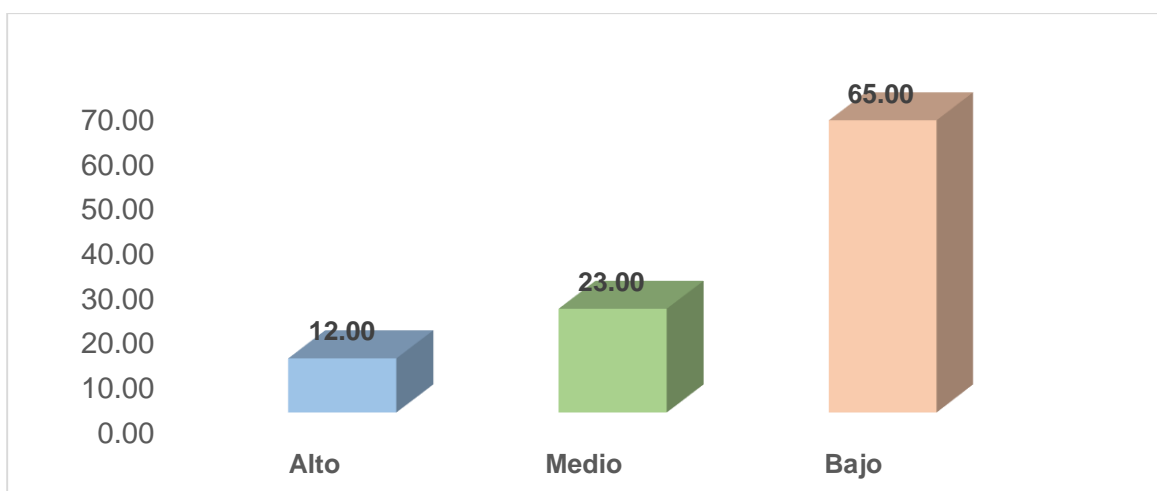


Figura 2: Porcentajes de la satisfacción según dimensión seguridad y empatía de los beneficiarios, Santa Cruz

Comentario:

En la tabla y figura 2, se muestran los resultados de la variable satisfacción en su dimensión seguridad y empatía de los beneficiarios de Santa Cruz, donde el 65.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que la seguridad y empatía se encuentra en un nivel bajo, seguidamente del 23.0% de los beneficiarios que manifiestan que la seguridad y empatía se encuentra en un nivel medio; y solamente con un 12.0% de los beneficiarios manifiestan que la seguridad y

empatía se encuentra en un nivel alto. Además, se tiene una media de 2.53 con una desviación estándar de 0.703 de variación con respecto a la media

Tabla 8.

Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión tangibilidad y confianza de los beneficiarios, Santa Cruz

	f	%	Estadígrafos
Alto	10	10.00	Media= 1.61 Desv. Est= 0.803
Medio	31	31.00	
Bajo	59	59.00	
Total	100	100.00	

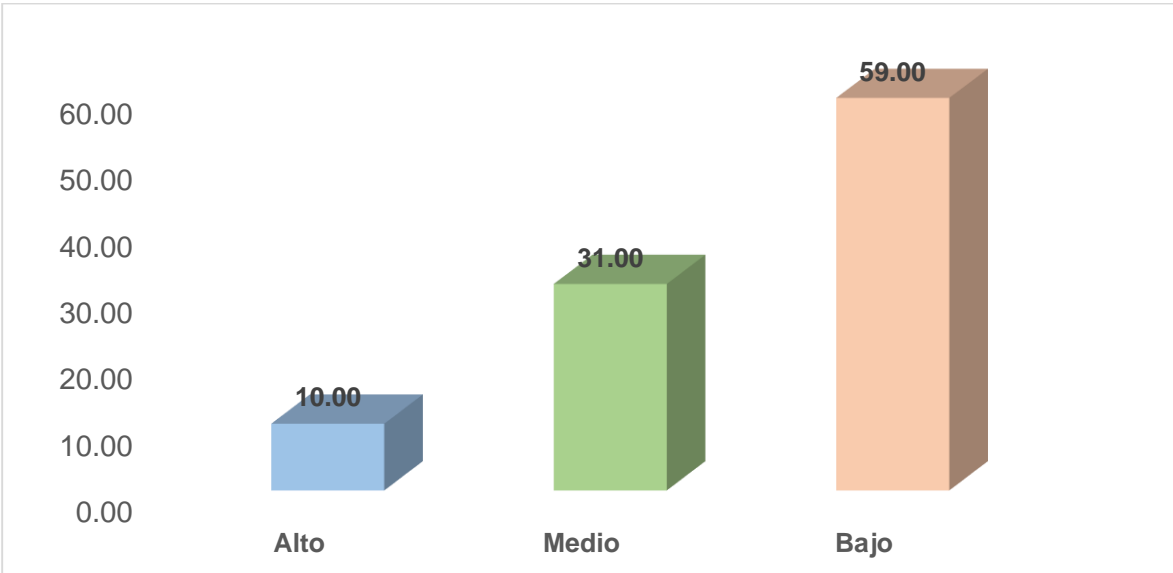


Figura 3: Porcentajes de la satisfacción según dimensión tangibilidad y confianza de los beneficiarios, Santa Cruz

Comentario:

En la tabla y figura 3, se muestran los resultados de la variable satisfacción en su dimensión tangibilidad y confianza de los beneficiarios de Santa Cruz, donde el 59.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que la tangibilidad y confianza se encuentra en un nivel bajo, seguidamente del 31.0% de los beneficiarios que manifiestan que la tangibilidad y confianza se encuentra en un nivel medio; y solamente con un 10.0% de los beneficiarios manifiestan que la tangibilidad y confianza se encuentra en un nivel alto. Además, se tiene una media de 1.61 con una desviación estándar de 0.803 de variación con respecto a la media

Tabla 9.

Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión expectativa de los beneficiarios, Santa Cruz

	f	%	Estadígrafos
Alto	16	16.00	Media= 1.53 Desv. Est= 0.810
Medio	17	17.00	
Bajo	67	67.00	
Total	100	100.00	

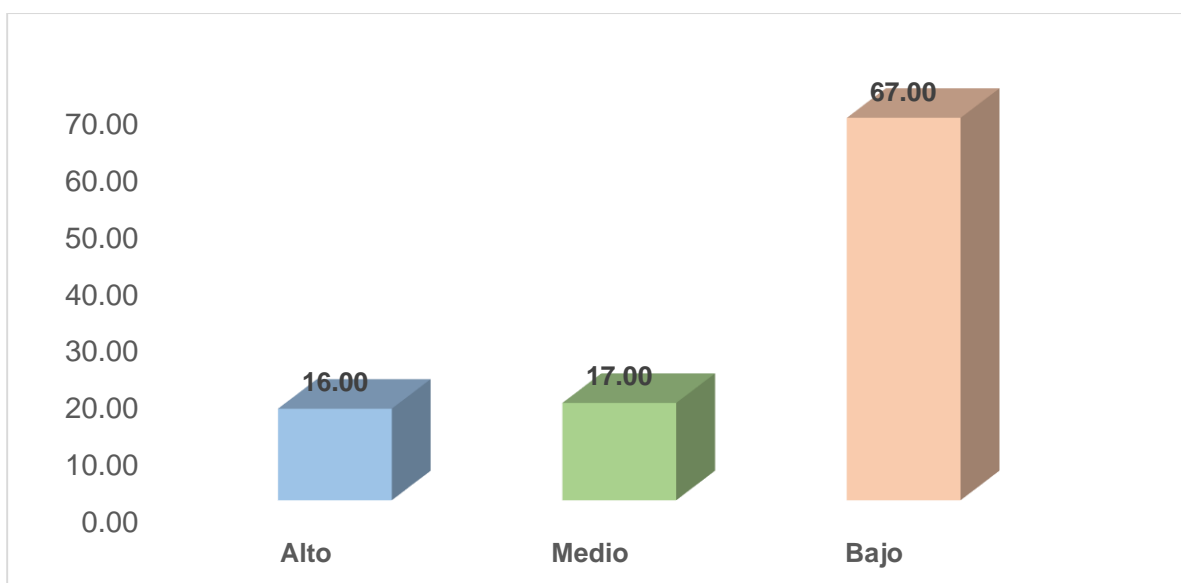


Figura 4: Porcentajes de la satisfacción según dimensión expectativas de los beneficiarios, Santa Cruz

Comentario:

En la tabla y figura 4, se muestran los resultados de la variable satisfacción en su dimensión expectativas de los beneficiarios de Santa Cruz, donde el 67.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que sus expectativas se encuentran en un nivel bajo, seguidamente del 17.0% de los beneficiarios que manifiestan que sus expectativas se encuentran en un nivel medio; y solamente con un 16.0% de los beneficiarios manifiestan que sus expectativas se encuentran en un nivel alto. Además, se tiene una media de 1.53 con una desviación estándar de 0.810 de variación con respecto a la media

Tabla 10.

Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión valor percibido de los beneficiarios, Santa Cruz

	f	%	Estadígrafos
Alto	20	20.00	Media= 2.18 Desv. Est= 0.881
Medio	31	31.00	
Bajo	49	49.00	
Total	100	100.00	

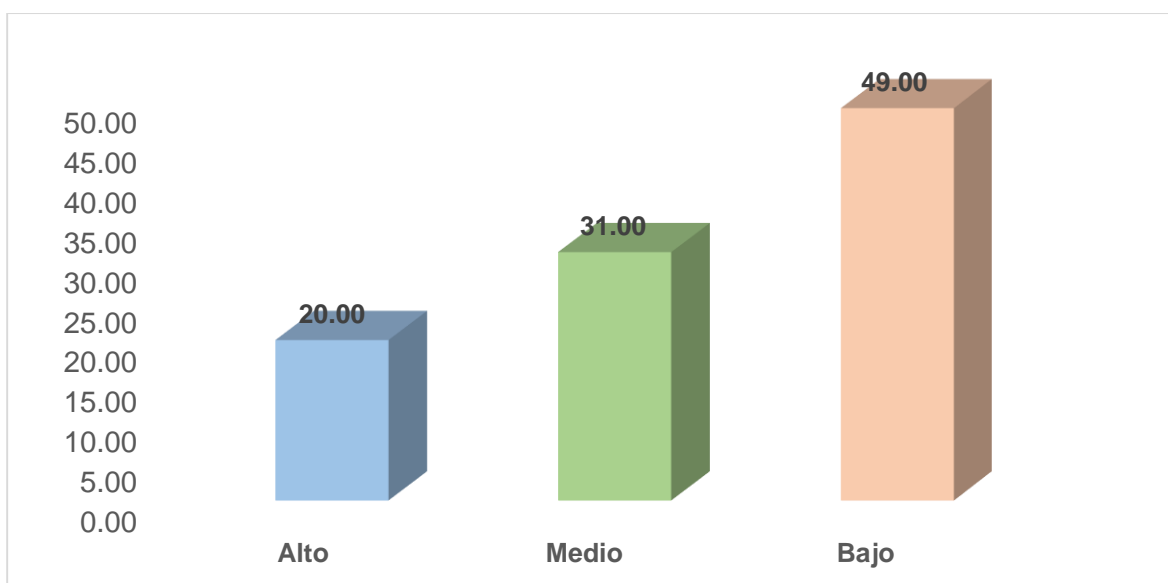


Figura 5: Porcentajes de la satisfacción según dimensión valor percibido de los beneficiarios, Santa Cruz

Comentario:

En la tabla y figura 5, se muestran los resultados de la variable satisfacción en su dimensión valor percibido de los beneficiarios de Santa Cruz, donde el 49.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que sus valores percibidos se encuentran en un nivel bajo, seguidamente del 31.0% de los beneficiarios que manifiestan que sus valores percibidos se encuentran en un nivel medio; y solamente con un 20.0% de los beneficiarios manifiestan que sus valores percibidos se encuentran en un nivel alto. Además, se tiene una media de 2.18 con una desviación estándar de 0.881 de variación con respecto a la media.

Tabla 11.

Estadísticos descriptivos de la satisfacción según dimensión calidad técnica y funcional de los beneficiarios, Santa Cruz

	f	%	Estadígrafos
Alto	13	13.00	Media= 1.97 Desv. Est= 0.658
Medio	44	44.00	
Bajo	43	43.00	
Total	100	100.00	

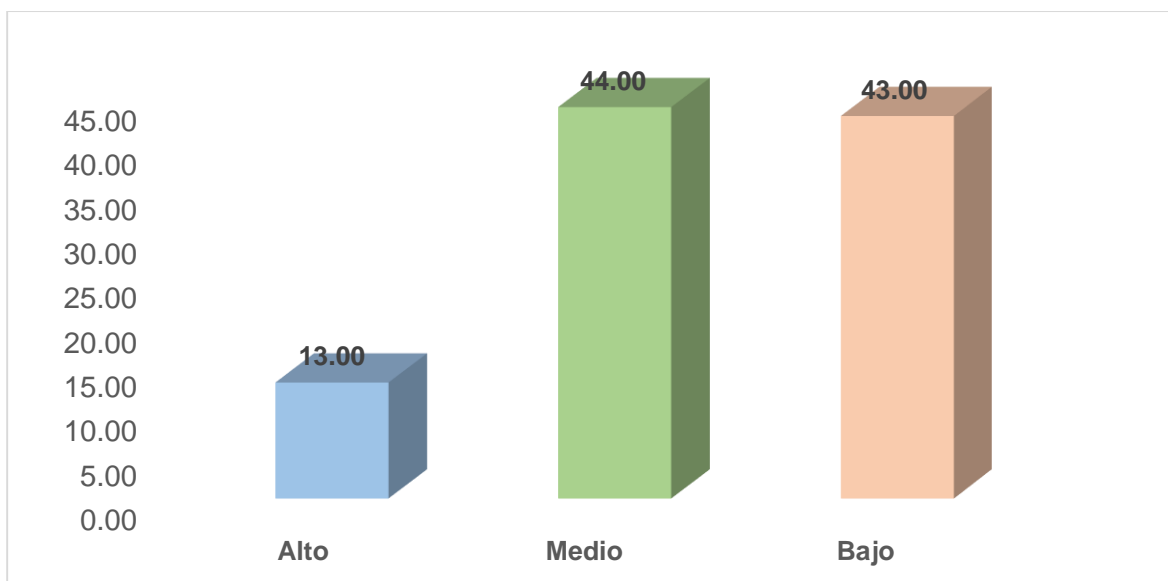


Figura 6: Porcentajes de la satisfacción según dimensión calidad técnica y funcional de los beneficiarios, Santa Cruz

Comentario:

En la tabla y figura 6, se muestran los resultados de la variable satisfacción en su dimensión calidad técnica y funcional de los beneficiarios de Santa Cruz, donde el 44.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que la calidad técnica se encuentra en un nivel medio, seguidamente del 43.0% de los beneficiarios que manifiestan que la calidad técnica y funcional se encuentra en nivel bajo; y solamente con un 13.0% de los beneficiarios manifiestan que la calidad técnica y funcional se encuentra en nivel bajo. Además, se tiene una media de 1.97 con una desviación estándar de 0.658 de variación con respecto a la media.

Tabla 12.

Estadísticos descriptivos según niveles de la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz

	Confiabilidad	Seguridad y Empatía	Tangibilidad y Confianza	Expectativas	Valor percibido	Calidad técnica y funcional
	%	%	%	%	%	%
Alto	9.00	12.00	10.00	16.00	20.00	13.00
Medio	45.00	23.00	31.00	17.00	31.00	44.00
Bajo	46.00	65.00	59.00	67.00	49.00	43.00
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

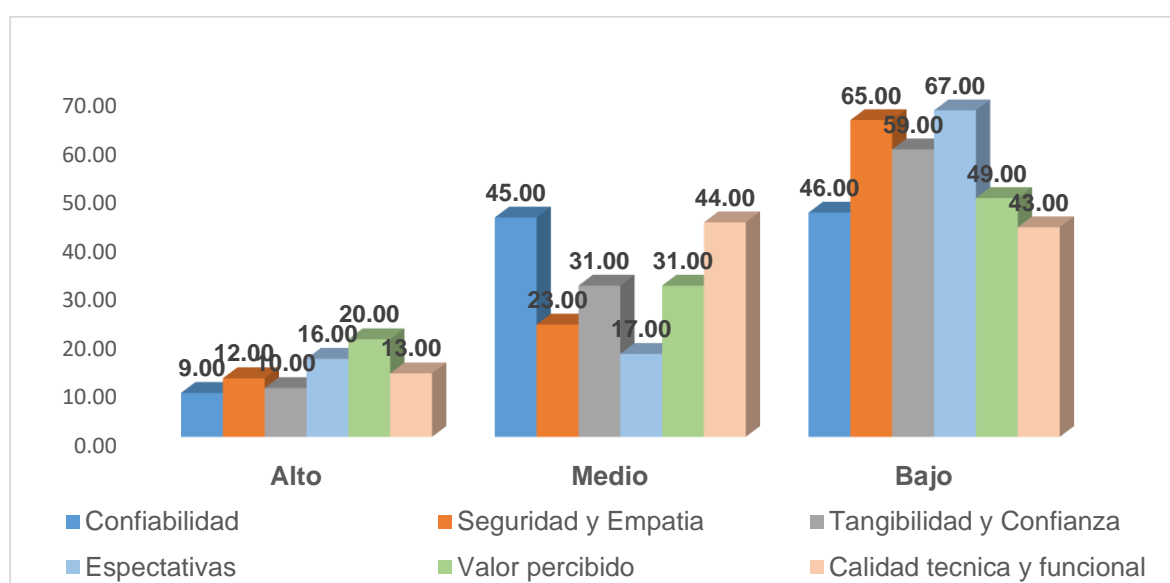


Figura 7: Porcentajes según niveles de la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz

Comentario:

En la tabla y figura 7, se muestran los resultados de la variable satisfacción según sus niveles en los beneficiarios de Santa Cruz, donde el mayor porcentaje promedio 54.83% de los beneficiarios encuestados mencionan que la satisfacción se encuentra en un nivel bajo, seguidamente con un porcentaje promedio de 31.83% de los beneficiarios encuestados mencionan que la satisfacción se encuentra en un nivel medio y por ultimo con un 13.33% de los beneficiarios encuestados mencionan que la satisfacción se encuentra en un nivel alto.

Objetivo N 02: Evaluar el Programa Nacional QALIWARMA, Santa Cruz

Tabla 13.

Estadísticos descriptivos del programa QaliWarma según dimensión compromiso de los beneficiarios, Santa Cruz

	f	%	Estadígrafos
Bueno	24	24.0	Media= 2.06 Desv. Est= 0.814
Regular	34	34.0	
Malo	42	42.0	
Total	100	100.00	

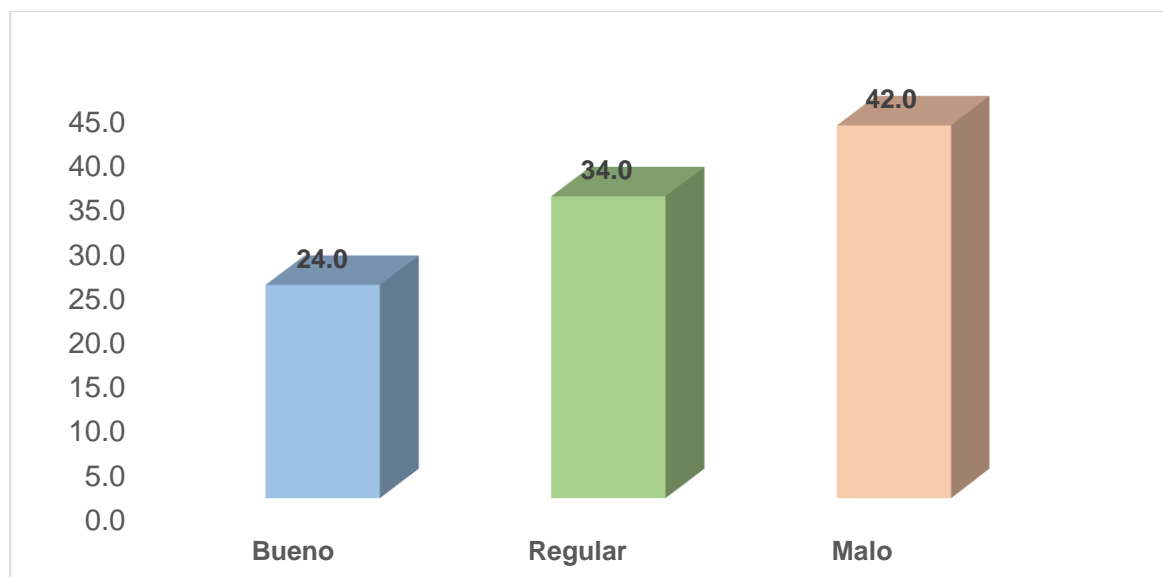


Figura 8: Porcentajes del programa QaliWarma según dimensión compromiso de los beneficiarios, Santa Cruz

Comentario:

En la tabla y figura 8, se muestran los resultados de la variable programa QaliWarma en su dimensión compromiso de los beneficiarios de Santa Cruz, donde el 42.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que el compromiso está en un nivel malo, seguidamente con un 34.0% de los beneficiarios que manifiestan que el compromiso está en un nivel regular; y solamente con un 24.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que el compromiso se encuentra en un nivel bueno. A la vez nos muestra una media de 2.06 y una desviación de 0.814 con respecto a la media.

Tabla 14.

Estadísticos descriptivos del programa QaliWarma según dimensión buenas prácticas de los beneficiarios, Santa Cruz

	f	%	Estadígrafos
Bueno	16	16.0	Media= 2.06 Desv. Est= 0.814
Regular	49	49.0	
Malo	35	35.0	
Total	100	100.00	

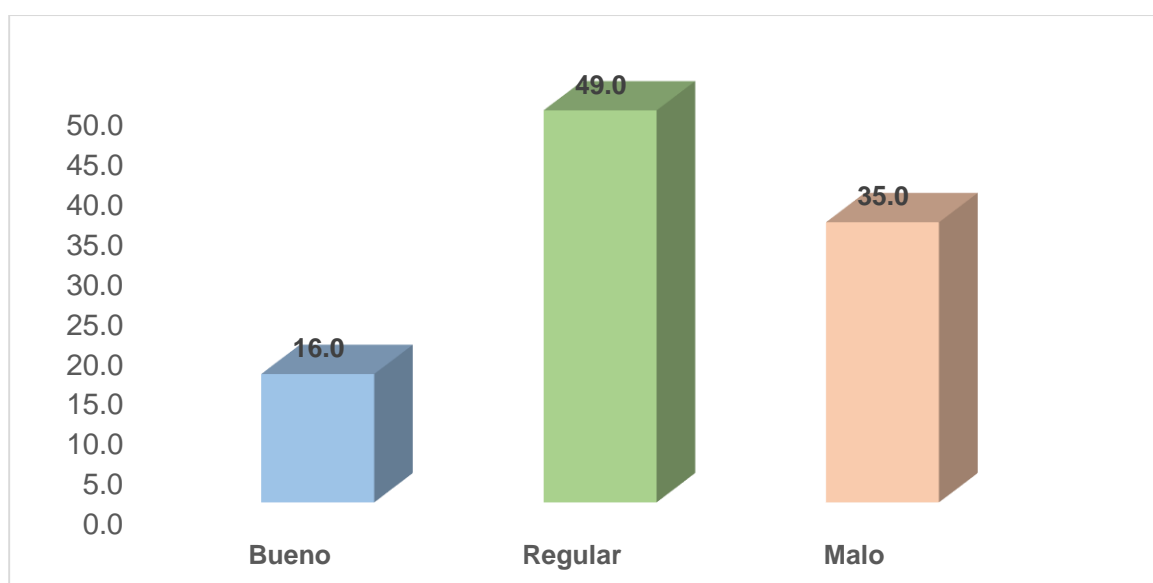


Figura 9: Porcentajes del programa QaliWarma según dimensión buenas prácticas de los beneficiarios, Santa Cruz

Comentario:

En la tabla y figura 9, se muestran los resultados de la variable programa QaliWarma en su dimensión buenas prácticas de los beneficiarios de Santa Cruz, donde el 49.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que las buenas prácticas se encuentran en un nivel regular, seguidamente con un 35.0% de los beneficiarios que manifiestan que las buenas prácticas se encuentran en un nivel malo; y solamente con un 16.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que las buenas prácticas se encuentran en un nivel bueno. A la vez nos muestra una media de 2.09 y una desviación de 0.712 con respecto a la media

Tabla 15.

Estadísticos descriptivos según niveles del programa QaliWarma de los beneficiarios, Santa Cruz

	Compromiso	Buenas prácticas
	%	%
Bueno	24.00	16.00
Regular	34.00	49.00
Malo	42.00	35.00
Total	100.00	100.00

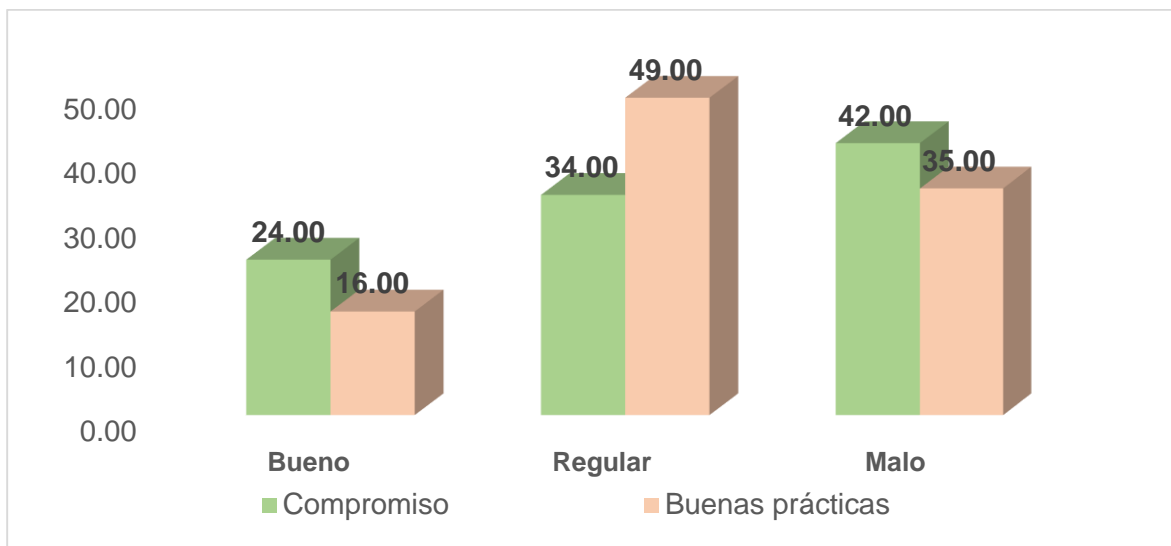


Figura 10: Porcentajes según niveles del programa QaliWarma de los beneficiarios, Santa Cruz

Comentario:

En la tabla y figura 9, se muestran los resultados de la variable programa QaliWarma según sus niveles de los beneficiarios de Santa Cruz, donde el mayor porcentaje promedio 41.5% de los beneficiarios encuestados manifiestan que el programa QaliWarma se encuentra en un nivel regular, seguidamente con un porcentaje promedio de 38.5% de los beneficiarios encuestados manifiestan que el programa QaliWarma se encuentra en un nivel malo y tan solo con un porcentaje promedio de 20.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que el programa QaliWarma se encuentra en un nivel bueno.

Objetivo N 03: Establecer el grado de relación entre el Programa Nacional QALIWARMA y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz.

Tabla 16

Grado de relación que existe entre el programa QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz

		Correlaciones	
		Qali Warma	Satisfacción
QaliWarma	Correlación de Pearson	1	,618*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Satisfacción	Correlación de Pearson	,618*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

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

Comentario:

En la tabla 11, se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.618 que nos indica que existe relación positiva entre las variables QaliWarma y satisfacción; además el nivel de relación es moderado, pero altamente significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$.

IV. DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados de las estadísticas en la investigación determinan la relación entre el programa QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz; concluyéndose con el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación. De esta manera, en general se ha identificado la presencia de una relación de positiva entre el programa QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios de Santa Cruz; la intensidad de la relación hallada es se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.618 que nos indica que existe relación positiva entre las variables QaliWarma y satisfacción; además el nivel de relación es moderado, pero altamente significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$. se muestran los resultados de la variable satisfacción según sus niveles en los beneficiarios de Santa Cruz, donde el mayor porcentaje promedio 54.83% de los beneficiarios encuestados mencionan que la satisfacción se encuentra en un nivel bajo, seguidamente con un porcentaje promedio de 31.83% de los beneficiarios encuestados mencionan que la satisfacción se encuentra en un nivel medio y por ultimo con un 13.33% de los beneficiarios encuestados mencionan que la satisfacción se encuentra en un nivel alto. En su tesis intitulada "La Satisfacción de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana-2013". Pineda (2013) arribó a la siguiente conclusión: Existe asociación entre la calidad del producto/servicio percibida por los clientes y el grado de satisfacción de los mismos. Es decir, a igual grado de satisfacción corresponde igual percepción de la calidad del producto y/o servicio. Un análisis de correlación confirma dicha asociación significativa y positiva entre la satisfacción y la calidad del producto/servicio; dicho de otro modo, a mayor calidad del producto/servicio ofrecido por las organizaciones se da una mayor satisfacción de los clientes; o, cuanto mayor es la satisfacción habrá una opinión más favorable sobre la calidad del producto/servicio que ofrecen las organizaciones. (p.49)

El trabajo de investigación citado anteriormente permitió considerar que si existe relación directa entre la satisfacción de los clientes con la calidad de un producto o servicio.

Están relacionados a la vez con los antecedentes según Pineda (2013) su tesis intitulada “La Satisfacción de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana-2013”; la calidad del producto/servicio percibida por los clientes y el grado de satisfacción de los mismos. Es decir, a igual grado de satisfacción corresponde igual percepción de la calidad del producto y/o servicio y Fernández (2016) su tesis intitulada “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red Bagua -2016”, La relación que existe entre la variable cultura organizacional y satisfacción laboral es alta y directa de acuerdo a los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación pues se evidencia en los resultados, siendo el coeficiente de correlación igual a 0.861, Lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables nivel de cultura organizacional en el personal de salud de la Micro Red de Bagua y la satisfacción laboral. Las cuales confirma los resultados obtenidos del presente proyecto de investigación. PNAE QALIWARMA (2017) aduce que un Comité de Alimentación Escolar es una agrupación de personas que prestan y vigilan el servicio alimentario en las instituciones educativas públicas.

El Comité de Alimentación Escolar está conformado por el director, dos representantes de los padres de familia y un personal administrativo o de apoyo, si lo hubiere, en cada institución educativa pública.

V. CONCLUSIONES

Con respecto a los resultados de la variable satisfacción según sus niveles en los beneficiarios de Santa Cruz, donde el mayor porcentaje promedio 54.83% de los beneficiarios encuestados mencionan que la satisfacción se encuentra en un nivel bajo, seguidamente con un porcentaje promedio de 31.83% de los beneficiarios encuestados mencionan que la satisfacción se encuentra en un nivel medio y por ultimo con un 13.33% de los beneficiarios encuestados mencionan que la satisfacción se encuentra en un nivel alto.

Los resultados de la variable programa QaliWarma según sus niveles de los beneficiarios de Santa Cruz, donde el mayor porcentaje promedio 41.5% de los

beneficiarios encuestados manifiestan que el programa QaliWarma se encuentra en un nivel regular, seguidamente con un porcentaje promedio de 38.5% de los beneficiarios encuestados manifiestan que el programa QaliWarma se encuentra en un nivel malo y tan solo con un porcentaje promedio de 20.0% de los beneficiarios encuestados manifiestan que el programa QaliWarma se encuentra en un nivel bueno.

Se determinó la relación entre el programa QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios de Santa Cruz; la intensidad de la relación hallada es se observa el coeficiente de correlación de Pearson de 0.618 que nos indica que existe relación positiva entre las variables QaliWarma y satisfacción; además el nivel de relación es moderada pero altamente significativo en el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$.

VI. RECOMENDACIONES

Solicitar a la Gerencia de Recursos Humanos a través de la coordinación del personal ejecutar revisar adecuadamente los contratos con las entidades responsables.

Conseguir que los directivos de las Universidades de la región consideren en su Plan Anual de Trabajo capacitaciones basadas en a buena atención

Se recomienda a los directivos considerar evaluar el programa QaliWarma para una mejor atención al usuario y se sugiere a los directivos del programa nacional QaliWarma gestionar alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas que cuenten con el área o brinden el servicio de psicología organizacional dedicados a elevar la motivación de los trabajadores.

VII. REFERENCIAS

- Blanco, (2009) Satisfacción Del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano-La Habana.
- Ceballos, D. (2010). Expectativas financieras y la decisión de inversión. Barcelona
- Colunga. D. (1995). Administración de la calidad. México
- Crosby, P. (1988). La organización permanece exitosa. México
- Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis. Madrid.
- Evans, R. (2005). Administración y control de la calidad. México. International Thomson Editores
- Fernández (2016) Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red Bagua -2016
- Goetsch, D. L. (2003). Quality Management. Introducción to Total Quality Management for Production Processing and Service. Upper Saddle River N.J.: Prentice Hall.
- Hosmer, (1995) Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa. Universidad Veracruzana. México.
- Ishikawa, K. (1986). "¿Qué es control total de la calidad?". Colombia: normal.
- James, P. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio. España: Prentice Hall.
- Kotler (2003) "Juran y la planificación de la calidad". Madrid: Díaz de Santos.
- Max-neef (1998) Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios. La Habana-Cuba
- Marrugo, M. y Pérez, B. (2012). Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero CEMPRENDE. Universidad de Cartagena.
- Merino, (1999) Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad Basado en los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa Dicomtelsa. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.

- Miranda, V. (2009). Tesis: "Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Pointpay International Chile Ltda. Basado en el Estándar Internacional Iso 9001:2000". Valdivia – Chile.
- Moreno, L. (2001). Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos. España: Prentice Hall.
- Ñahuirima, (2015) Reseña de control total de la calidad. Innovación educativa. Instituto Politécnico Nacional. México
- Pineda (2013) La Satisfacción de Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas de Lima Metropolitana-2013
- Peel, M. (1991). "El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia". España: Deusto.
- PNAE QALIWARMA (2017) El proceso de la investigación científica. México: Limusa
- Parasuraman, Zeithaml y Berryman, (1993) Administración de la Calidad Total, Concepto y Enseñanzas. México.
- Philip Kotler, (s.f) Implementación de la Norma Internacional ISO 9001:2000 para un Sistema de Gestión de Calidad. Instituto Politécnico Nacional. México.
- Quijano (2004), Concepto, dimensiones y antecedentes de de la confianza en los entornos virtuales. Universidad de Valencia.
- Rojas, R. (2011). TESIS: Tesis: "Implementación de la Norma ISO 9001 a la Mano de Obra de la Constructora Las Araucarias". CURICO – CHILE.
- Senlle, A. y. (2000). ISO 9000 Las Normas para la Calidad en la práctica, Calidad Total y Normalización. Gestión.
- Soledispa, S. (2007-2008). Tesis: "Procesos de Calidad Total para el Mejoramiento Operativo del Departamento Contable De Talleres Nissan - Renault S.A., Manta". Manta – Ecuador.
- Schifman y Kanuk, (2010) Metodología de la investigación científica. Perú. 3ª edición.
- Ugaz (2012) Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías–Lima 2012
- Weil, (2003) Medición de los Servicios en Chile aplicando el Modelo SERVQUAL–2003

- Hernández, Fernández y Baptista (2010), Metodología de la Investigación. México, Mc Graw Hill. Quinta Edición. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- INEI (2013). Compendio Estadístico Departamental 2012, Instituto Nacional de Estadística e Informática. Chiclayo, Perú: Impresiones ODEI Lambayeque.
- MIDIS (2012). Decreto Supremo N° 008-2012 “Crean el Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA. Página web oficial del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Perú. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC76AF6C6765F0BE05257E65006BF847/\\$FILE/008-2012-midis.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC76AF6C6765F0BE05257E65006BF847/$FILE/008-2012-midis.pdf)
- MINEDU (2003). Ley General de Educación. Página web oficial del Ministerio de Educación. Lima, Perú. Recuperado de: http://www.MINEDU.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- MINEDU (2012). Reglamento de la Ley General de Educación. Página Web oficial del Ministerio de Educación. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/otd/pdf/normas/ds-011-2012-ed.pdf>
- MINEDU (2014). Norma Técnica para la Cogestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma. Lima, Perú : Resolución de Secretaria General 602-2014-MINEDU DE 27/05/2014. Recuperado de: <http://www.munizlaw.com/normas/2014/Mayo/28-05-14/RES.%20N%C2%BA%20602-2014-MINEDU.pdf>
- ONU (2000). Objetivos del Milenio. Página web oficial de las Organización de Las Naciones Unidas. Nueva York, Estados Unidos. Recuperado de: <http://www.un.org/es/millenniumgoals/education.shtml>
- PNAE QALIWARMA (2016). Protocolo para el Fortalecimiento de Capacidades y Asistencia Técnica dirigida a los Actores Vinculados a la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma. Lima, Perú: Resolución N° 6942-2016-MIDIS-PNAEQW de 01/09/2016. Recuperado de: <ftp://ftpqw.qw.gob.pe/Resoluciones/directoral/2016/6942-2016-MIDIS-PNAEQW.pdf>

PNAE QALI WARMA (2017) Página web oficial del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALIWARMA. Perú. Recuperado de: www.qw.gob.pe.

Wikipedia (2017) Búsqueda de la palabra: Compromiso. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Compromiso>

ANEXOS

ANEXO 1

TEST DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Apellidos y nombres:

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de la de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del programa nacional de alimentación escolar QALIWARMA, que conforman el grupo de estudio. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

SIEMPRE: (3)

A VECES: (2)

NUNCA: (1)

1. El programa nacional de alimentación escolar QaliWarma ofrece facilidades a sus clientes

 Siempre
 A veces
 Nunca

2. El servicio que ofrece el programa nacional de alimentación escolar QaliWarma es seguro, exacto y consistente

 Siempre
 A veces
 Nunca

3. El programa nacional de alimentación escolar QaliWarma ofrece un servicio confiable y accesible

 Siempre
 A veces
 Nunca

4. Se observa disposición a atender y dar un servicio rápido

 Siempre
 A veces
 Nunca

5. Los usuarios perciben que los servicios que ofrece el programa nacional de alimentación escolar QaliWarma carecen de riesgos
- () Siempre
() A veces
() Nunca
6. Los peligros y dudas sobre la bondad de las prestaciones que ofrece el programa nacional de alimentación escolar QaliWarma pasan desapercibidas
- () Siempre
() A veces
() Nunca
7. El programa nacional de alimentación escolar QaliWarma se predispone en la situación del cliente
- () Siempre
() A veces
() Nunca
8. El usuario necesita que la entidad prestadora de servicios sepa cómo se siente
- () Siempre
() A veces
() Nunca
9. Las instalaciones físicas del programa nacional de alimentación escolar QaliWarma se observan limpias y en buen estado
- () Siempre
() A veces
() Nunca
10. Los empleados se muestran atentos y bien presentados
- () Siempre
() A veces
() Nunca
11. Al acudir a la entidad bancaria sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos
- () Siempre
() A veces
() Nunca

12.El programa nacional de alimentación escolar QaliWarma se preocupa por las necesidades de sus clientes

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

13.Percibe al programa nacional de alimentación escolar QaliWarma como una entidad innovadora y con visión de futuro

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

14.El servicio que ofrece el programa nacional de alimentación escolar QaliWarma se adapta a sus necesidades como usuario

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

15.El personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

16.El personal que labora en el programa nacional de alimentación escolar QaliWarma posee los conocimientos de los servicios prestados

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

17.Las tasas y tarifas de la entidad le resultan atractivas

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

18.Tiene problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el programa nacional de alimentación escolar QaliWarma

- () Siempre
- () A veces
- () Nunca

19. Los servicios que ofrece el programa nacional de alimentación escolar QaliWarma ofrecen mejoras

Siempre

A veces

Nunca

20. El programa nacional de alimentación escolar QaliWarma le ofrece el servicio que espera

Siempre

A veces

Nunca

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO DEL PROGRAMA NACIONAL QALIWARMA, SANTA CRUZ

Estimado(a) Docente

Las siguientes acciones se formulan como parte de un trabajo de investigación para evaluar el servicio de alimentación escolar en la Institución Educativa que representa. Por lo que le pedimos su colaboración leyendo y respondiendo a lo solicitado.

Muchas gracias por su colaboración.

Nombres y apellidos:

Área/Nivel:I.E. N°:

Lugar:Fecha:

Instrucciones:

Por favor, lea cuidadosamente cada frase y marca con un aspa (X) o haga un círculo en la columna que mejor describa su forma de actuar teniendo en cuenta las siguientes calificaciones:

0. Significa que nunca podría realizar la acción.
1. Significa que escasas veces podría realizar la acción.
2. Significa que medianas veces podría realizar la acción.
3. Significa que frecuentes veces podría realizar la acción.
4. Significa que siempre podría realizar la acción.

N°	ACCIONES	Calificación				
		0	1	2	3	4
1	Organizo a los padres de familia designando diariamente a un(os) responsable(s) del aula para la preparación, distribución y consumo de los alimentos.	0	1	2	3	4
2	Publico mi cronograma de asistencia de padres de familia, en lugar visible para los miembros de la comunidad (padres y estudiantes).	0	1	2	3	4
3	Oriento al padre de familia para que firme su asistencia en el cuaderno diario.	0	1	2	3	4

4	Publico mi control de asistencia al consumo de alimentos por parte de los estudiantes beneficiarios.	0	1	2	3	4
5	Al finalizar el mes, hago llegar, al presidente de CAE, la asistencia al consumo de alimentos, para su archivo.	0	1	2	3	4
6	Comunico y oriento diariamente al padre participante, cómo se está llevando a cabo la preparación, distribución y consumo de los alimentos, tanto por los demás padres de familia así como por los estudiantes.	0	1	2	3	4
7	Hago recordar al padre participante que debe tener medidas de higiene como gozar de buena salud, lavado de manos y utensilios durante la preparación, servido y distribución de alimentos; así como no llevar ningún objeto que se pueda caer en la comida, como aretes, collares, pulseras, sortijas y otros.	0	1	2	3	4
8	Hago recordar al padre participante que debe preparar alimentos según el recetario, que tengan adecuado balance de gusto, aspecto y sabor; además necesariamente debe probar los alimentos antes de servirlos.	0	1	2	3	4
9	Hago recordar a los estudiantes que sus padres al concurrir a la Institución Educativa deben gozar de buena salud, tener una presentación aseada, mostrar una indumentaria limpia, así como llevar el pelo amarrado y un gorro.	0	1	2	3	4
10	Según cronograma de participación de padres, aviso a los estudiantes que día han sido designados sus padres para asistir en la preparación, distribución y consumo de los alimentos.	0	1	2	3	4
11	Les hago recordar a los estudiantes que deben lavarse las manos con agua y jabón antes del desayuno y lavarse los dientes después de cada comida	0	1	2	3	4
12	Al finalizar el servicio de alimentación escolar, agradezco al padre participante por su asistencia y puntualidad, así como a su respectivo hijo.	0	1	2	3	4

ANEXO 3
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: LUIS MONTENEGRO CAMACHO

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Documento de identidad:16672474

1.4. Centro de labores:

Universidad Cesar Vallejo
Universidad Señor se Sipàn
I.S.P.P. Sagrado Corazón de Jesús

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: EL PROGRAMA NACIONAL QALIWARMA Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS, SANTA CRUZ.

1.7. Autor del instrumento:

1.8. Br.: HERRERA CARRIÓN FERNANDO
Br. TINEO MACHADO JOSUE

1.9. En este contexto ha sido considerado como experto en la materia y
necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes
categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategia responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por la los investigadores

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como esta elaborado



Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

DNI:16672474

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres: Orlando Alarcón Díaz

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Documento de identidad: 16427321

1.4. Centro de labores:

Universidad Cesar Vallejo
Colegio Nacional de "San José" de Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: EL PROGRAMA NACIONAL QALIWARMA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS, SANTA CRUZ.

1.7. Autor del instrumento: Br.: HERRERA CARRIÓN FERNANDO

Br. TINEO MACHADO JOSUE

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

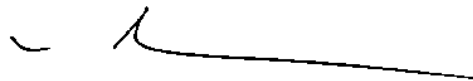
II.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa	X			
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
09	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		MB			

Fuente: Cuadro adaptado por la los investigadores

III.OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado



Dr. ORLANDO ALARCON DIAZ

DNI 16427321

Baremo satisfacción de los beneficiarios

- Nivel Alto (41 – 60 puntos)
- Nivel Medio (21 – 40 puntos)
- Nivel Bajo (1 – 20 puntos)

Baremo Programa QaliWarma

- Nivel Bueno (33 – 48 puntos)
- Nivel Regular (17 – 32 puntos)
- Nivel Malo (0 – 16 puntos)

Resultados confiabilidad instrumento satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	20

Resultados confiabilidad instrumento programa QaliWarma

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,664	12

Correlación entre la satisfacción y programa QaliWarma

Correlaciones

		Satisfacción	Programa Qali Warma
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,618**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	100	100
Programa Qali warma	Correlación de Pearson	,618**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

BASE SATISFACCION

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2
1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2
2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2
1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1
2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2
1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	1	1	2	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	2	1
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1
1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2
1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3
2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3
2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2	3
2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2

1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	3
2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3
2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	4
1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2
1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	2
2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2
2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2
1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2
1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2
1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3
2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3
3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3
2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3

2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2	3
2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	3
2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3
2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2	4
1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3
3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	3
1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3
1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3
2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3

BASE PROGRAMAMA QALI WARMA

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12
4	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1
2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3
1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2
1	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2
2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	2
4	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3
1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2
1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3
2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3
1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	3
2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1
2	2	2	2	3	3	1	1	3	3	2	2
3	1	3	3	1	2	1	2	2	3	1	1
1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1
1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	3	2
2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1
1	1	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2
2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3
1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2
1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3

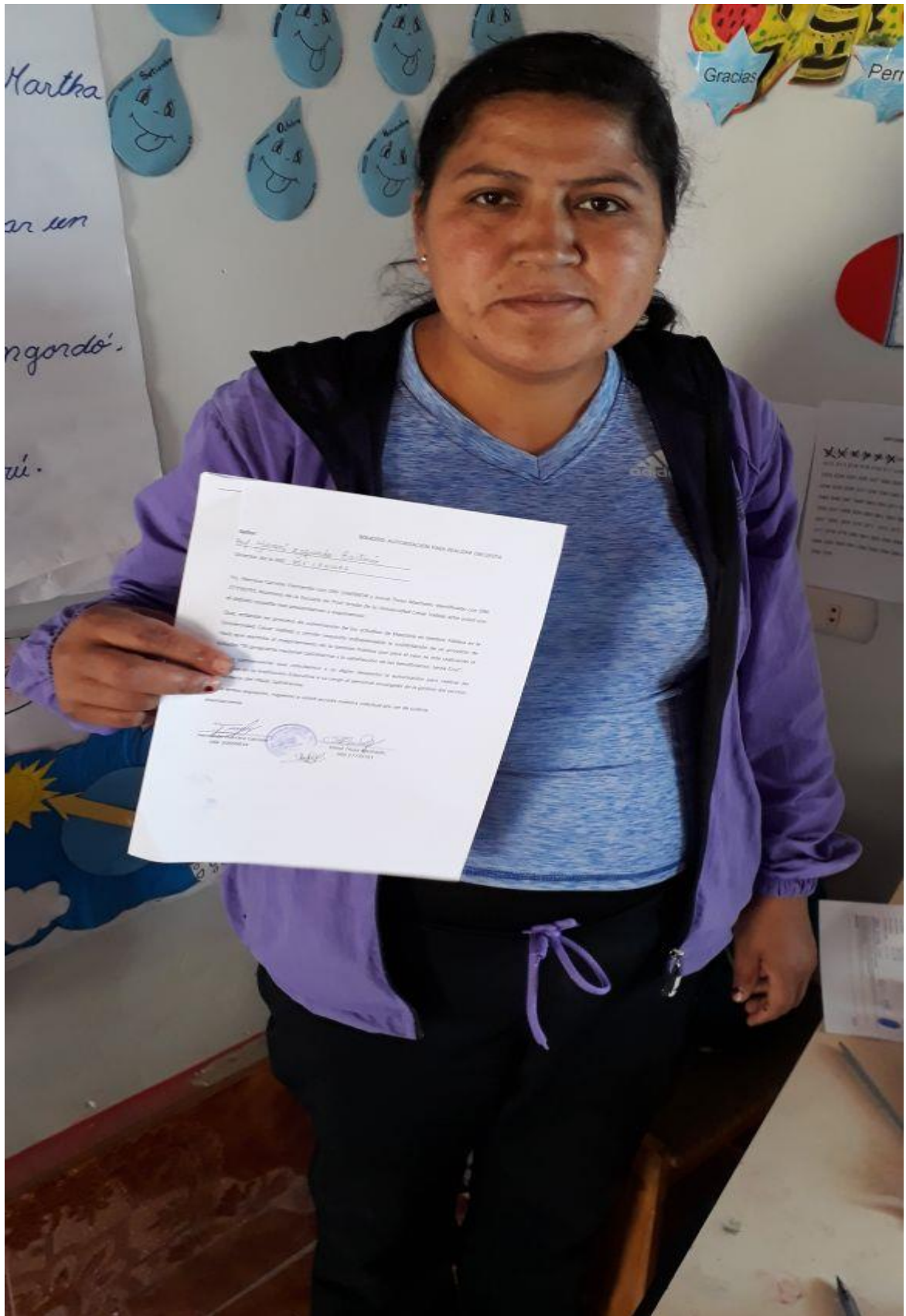
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2
2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	3
3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	4
1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	3
1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2
2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2
1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
3	1	1	3	2	3	1	1	1	3	2	2
3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3
3	3	3	2	1	1	3	3	1	3	3	3
3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	3
3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	4	1	2	3	1	3	3	3
4	4	3	4	2	4	1	1	2	2	1	2
3	2	3	3	3	4	2	1	1	2	2	2
4	4	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2
4	3	3	4	2	4	2	2	2	2	1	2
2	3	4	3	5	1	1	1	1	3	2	2
3	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2
3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3
3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1
2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	4
1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	4
3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3
2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3
3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	1
2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
3	1	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3
3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1
3	3	2	2	1	2	1	3	1	2	1	3
2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3
3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	4
2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1
1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3

1	3	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1
1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	3
2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	1
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1
1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	3
1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3
2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	3
1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	4
3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3
3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3
3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4
2	3	3	3	4	1	2	3	1	3	3	3
4	4	3	4	2	4	1	1	2	2	1	4
3	2	3	3	3	4	2	1	1	2	2	4
4	4	3	1	2	1	2	2	2	2	1	3
4	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2	3
4	3	3	4	2	4	2	2	2	2		4
2	3	4	3	5	1	1	1	1	3	2	3
3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3
3	3	4	2	2	3	3	1	3	1	1	3
3	4	4	4	4	1	1	1	1	3	2	4
3	3	3	5	2	5	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	2	5	1	1	1	1	3	4
3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3



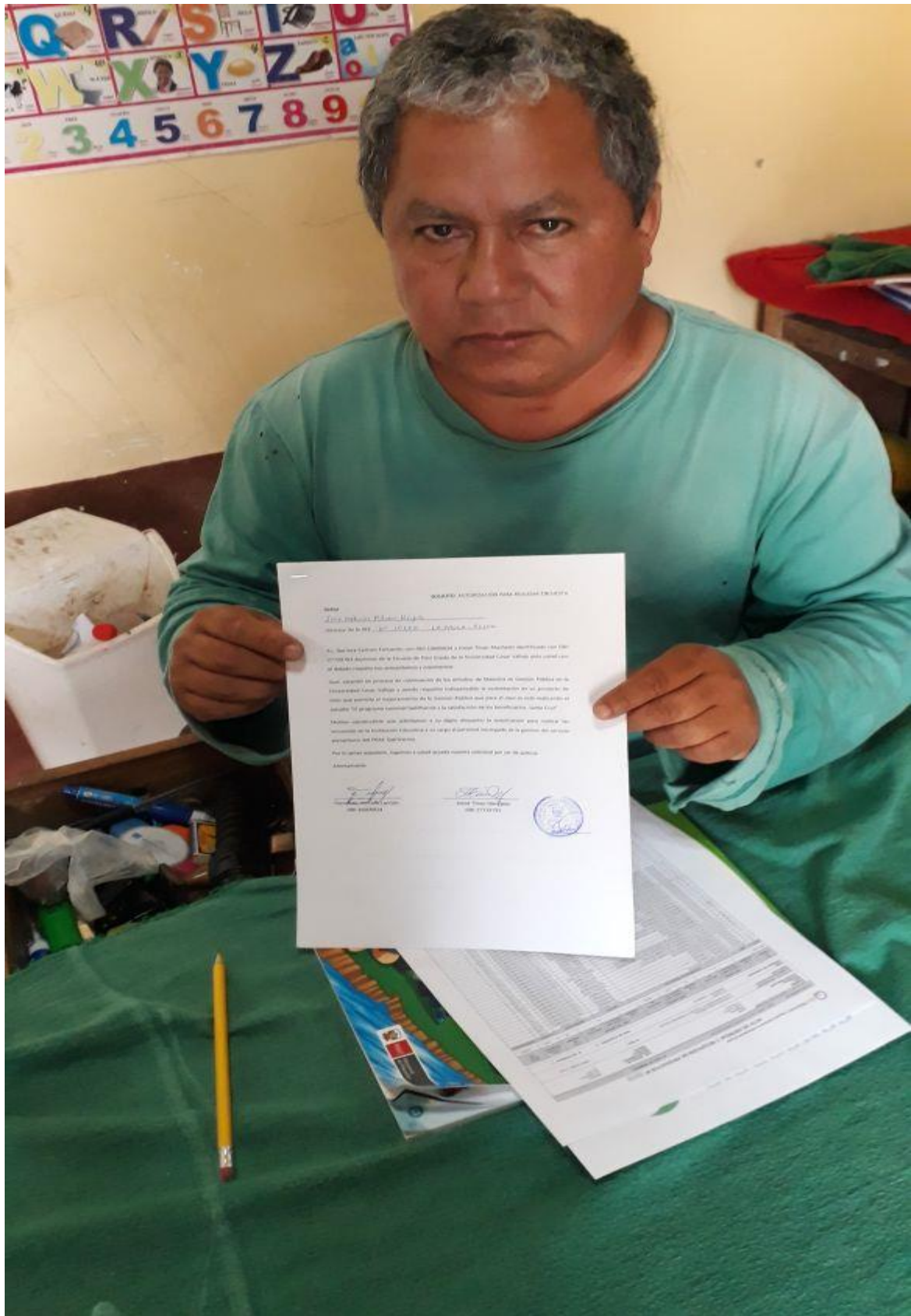






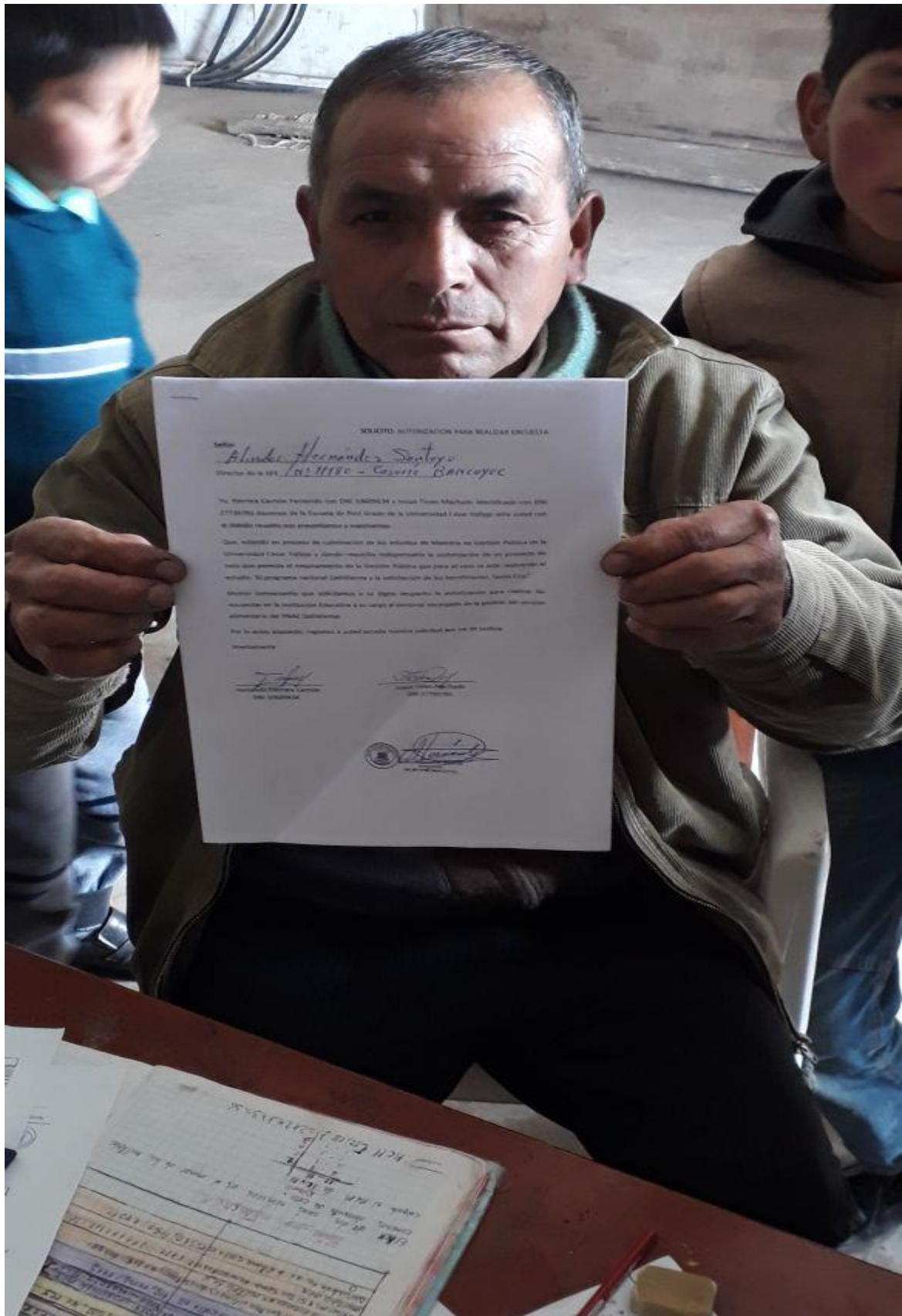






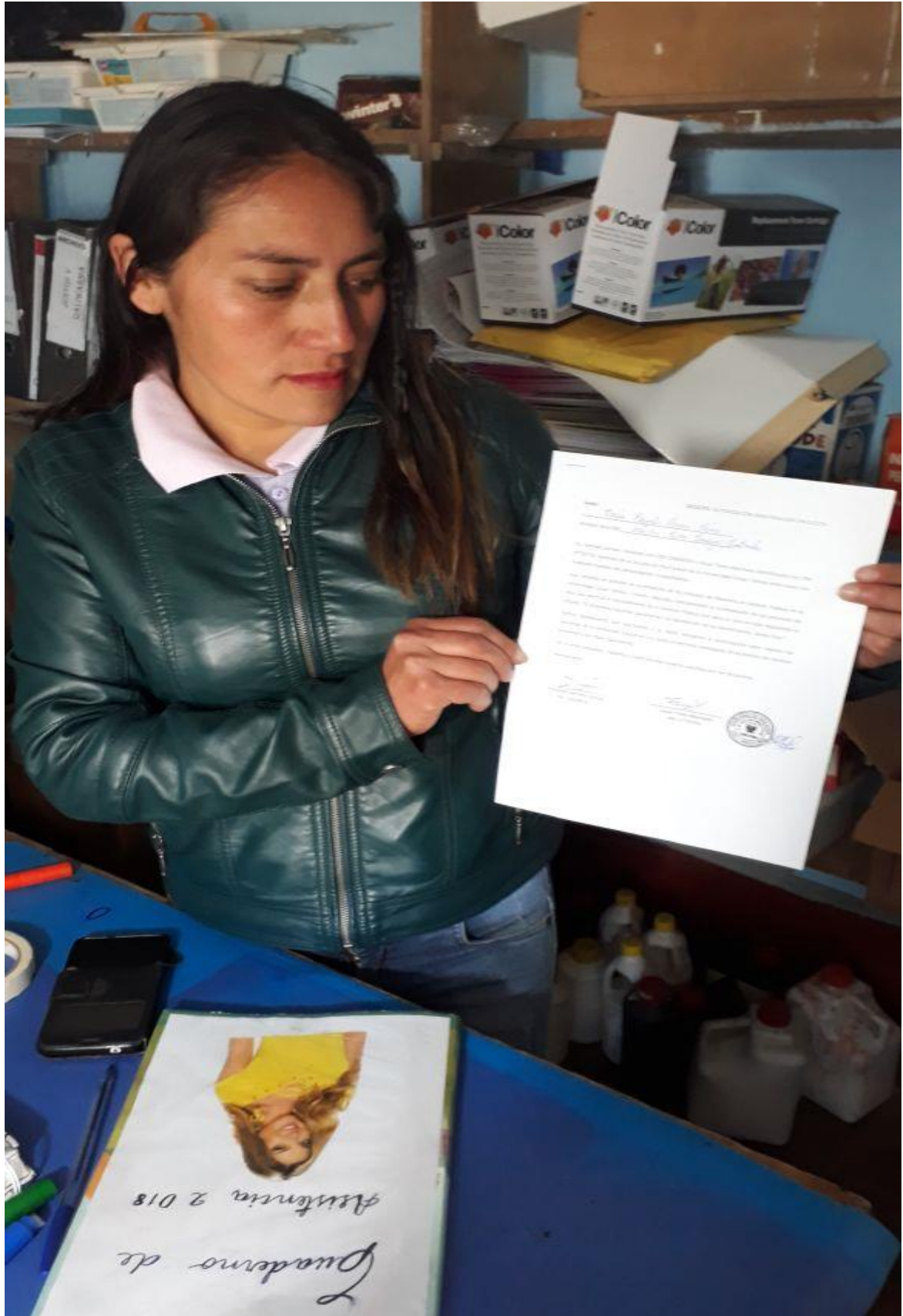
















UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE
POST GRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Daysi Soledad Alarcón Díaz, Asesora del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisora de la tesis de los estudiantes, **Br. Herrera Carrión Fernando y Br. Tineo Machado Josue**, titulada: *El programa nacional Qaliwarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz*, constato que la misma tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 4 de Agosto de 2018

.....
Dr. Daysi Soledad Alarcón Díaz
DNI:41073751

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

Yo Josué Tineo Maehado identificado con DNI N° 27739791, egresado de la Escuela Profesional de Postgrado del Programa Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "PROGRAMA NACIONAL QALIWARPA Y LA SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS SANTA CRUZ" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA

DNI: 27739791

FECHA: 19 de Diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------


 Dr. Daysi Soledad Alarcón Díaz
 DNI:41073751



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

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 2

Yo FERNANDO HERRERA CARRION..... identificado con DNI N° 10609834..... egresado de la Escuela Profesional de Post grado del Programa Maestría en Gestión Pública..... de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "PROGRAMA NACIONAL QALI WARMA Y LA SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS, SANTA CRUZ".....
.....";
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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


FIRMA

DNI: 10609834

FECHA: 19 de DICIEMBRE del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Herrera Carrión, Fernando

INFORME TÍTULADO:

El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los
beneficiarios, Santa Cruz.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 12/08/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Handwritten Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Tineo machado, Josué

INFORME TITULADO:

El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los
beneficiarios, Santa Cruz.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 12/08/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN