



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario, programa
Qaliwarma en la Institución Educativa Inicial N° 474 Lambayeque**

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

AUTORA:

Br. Sofia Fiorella De la Piedra Gil (ORCID: 0000-0003-3026-6144)

ASESOR:

Mg. Juan Carlos Chero Zurita (ORCID: 0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A mi mamá Rosa, ejemplo de perseverancia y fortaleza.

A mi papá Edgar, por ser mi amigo y llenarme de cariño.

A mi hermano Steven, por su humildad y su gran corazón.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios y a mi familia por su incondicional apoyo en cada decisión que tomo.

Agradezco a mis docentes y amigos de la maestría en Gestión pública de la UCV por compartir sus conocimientos y valiosa amistad que sin duda alguna hicieron de mí una mejor persona y profesional. En especial a mi amiga Gladys por su empuje y Sabias palabras en los momentos precisos.

A mi docente y asesor, Juan Carlos Chero Zurita por su apoyo y paciencia durante el desarrollo de mi trabajo de investigación.

A la Directora Rosa Elena Gil Ramírez, mi madre, quien me permitió desarrollar mi tesis en su institución educativa.

A todos los que colaboraron con este trabajo de investigación,

Página del jurado



DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

LA BACHILLER: De la Piedra Gil Sofia Fiorella

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO, PROGRAMA QALIWARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N°474 LAMBAYEQUE,

Fecha: 17 de Enero del 2020 Hora: 4.00 pm

JURADOS:

PRESIDENTE : Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo

Firma: 

SECRETARIO : Dr. Ulises Guevara Paico

Firma: 

VOCAL : Mg. Juan Carlos Chero Zurita

Firma: 

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

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

Recomendaciones sobre la tesis:

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

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Sofia Fiorella De la Piedra Gil estudiante del Programa en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 70838934, con la tesis titulada **“Modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario, programa Qaliwarma en la Institución Educativa Inicial N° 474 Lambayeque”**

Declaro bajo juramento que:

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

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

Chiclayo, 14 de febrero del 2020



Br. Sofia Fiorella De la Piedra Gil

DNI N° 70838634

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Operacionalización de las variables	22
2.3. Población, muestra y muestreo.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5. Procedimiento.....	26
2.6. Método de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. PROPUESTA	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	50
Matriz de consistencia	50
Instrumento atención al usuario	51
Validación del instrumento	52
Propuesta de modelo de gestión logística.....	58
Autorización para el desarrollo de la investigación.....	79
Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	80
Acta de originalidad de la tesis	81
Reporte de turnitin	82

Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	83
--	----

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable gestión logística	22
Tabla 2. Operacionalización de la variable atención del usuario	23
Tabla 3. Criterios de fiabilidad	26
Tabla 4 Situación actual de la dimensión percepción del usuario	28
Tabla 5. Situación actual de la dimensión expectativas del usuario.....	29
Tabla 6. Situación actual de la atención del usuario.....	30
Tabla 7. Cuadro resumen de las dimensiones de la atención del usuario.....	31
Tabla 8. Situación actual de la dimensión adquisición.....	32
Tabla 9. Situación actual de la dimensión almacenamiento	33
Tabla 10. Situación actual de la dimensión distribución	34
Tabla 11. Situación actual de la gestión logística.....	35
Tabla 12. Cuadro resumen de las dimensiones de la variable gestión logística	36
Tabla 13 Disponibilidad de productos e insumos en almacén.....	69
Tabla 14 Definición de las especificaciones de los productos e insumos para la preparación de los desayunos y almuerzos	69
Tabla 15 Compra oportuna de los productos e insumos adicionales.....	70
Tabla 16 Almacén adecuado del colegio	70
Tabla 17 Registro de entrada y salida de productos en almacén	71
Tabla 18 Clasificación y distribución adecuada de productos	71
Tabla 19 Monitoreo de productos en almacén.....	72
Tabla 20 Supervisión del proceso de preparación de las raciones de desayunos y almuerzos.....	72
Tabla 21 Cantidad adecuada de productos para la elaboración de las raciones diarias.....	73
Tabla 22 Cumplimiento del plazo de entrega de los productos.....	73
Tabla 23 Alimentos del programa Qaliwarma son del agrado de los estudiantes	74
Tabla 24 Capacidad y el conocimiento del personal de Qaliwarma.....	74
Tabla 25 Honestidad y confiabilidad en la entrega y distribución de los productos alimentarios Qaliwarma.....	75

Tabla 26 Actitud colaboradora para la prestación del servicio del programa	75
Tabla 27 Servicio rápido por parte de Qaliwarma.....	75
Tabla 28 Alimentos sobrantes	76
Tabla 29 Satisfacción de las necesidades con el servicio Qaliwarma	76
Tabla 30 Consulta de los alimentos por parte de Qaliwarma	77
Tabla 31 Espera mejores cosas por parte del programa Qaliwarma.....	77
Tabla 32 Quejas respecto a las demoras en el servicio brindado	78

Índice de figuras

Figura 1. Percepción del usuario	28
Figura 2. Expectativa del usuario usuario	29
Figura 3. Atención del usuario	30
Figura 4. Atención del usuario (conglomerado).....	31
Figura 5. Adquisición	32
Figura 6. Almacenamiento	33
Figura 7. Distribución.....	34
Figura 8. Gestión logística.....	35
Figura 9. Gestión logística (conglomerado)	36

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general proponer un modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario del programa Qaliwarma en la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo explicativo, para lo cual se tuvo una población 98 padres de familias, teniendo como muestra 98 padres, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante el instrumento el cuestionario elaborado para la aplicación al grupo muestral. Se obtuvieron como resultados que la situación actual de la gestión logística es inadecuada según el 100% de los resultados, de la misma forma la atención recibida por el usuario es inadecuada según el 77.6% y regular según el 22.4% de los resultados; todos estos resultados permitieron el diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la actual atención del usuario. Todo esto permitió concluir que el modelo de gestión logística mejorará la atención del usuario del programa Qaliwarma en la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque.

Palabras clave: Gestión logística, atención al usuario, programa Qaliwarma.

ABSTRACT

This research has as a general objective to propose a logistic management model to improve the attention of the user of the Qaliwarma program in the Initial EI No. 474 of Lambayeque. The methodology used was quantitative, with a non-experimental design of descriptive level Explanatory, for which a population of 98 parents of families was taken, with 98 parents as a sample, for the data collection the survey technique was used, using the instrument the questionnaire prepared for application to the sample group. It was obtained as results that the current situation of logistics management is inadequate according to 100% of the results, in the same way the attention received by the user is inadequate according to 77.6% and regular according to 22.4% of the results; All these results allowed the design of a logistics management model to improve the current user attention. All this allowed us to conclude that the logistics management model will improve the user attention of the Qaliwarma program in the I. E. Initial No. 474 of Lambayeque.

Keywords: Logistics management, customer service, Qaliwarma program.

I. INTRODUCCIÓN

Para un creciente desarrollo social, las diversas naciones planifican, coordinan, ejecutan, dirigen y evalúan diversos programas sociales y acciones a fin de revertir diferentes condiciones de pobreza y vulnerabilidad con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

De acuerdo a lo anterior, se ha evidenciado que en Argentina los programas de Alimentación por parte del estado con alcance a todo el país, no están teniendo la eficiencia ni eficacia idónea, debido a la falta de organización e inadecuada caracterización social por parte del gobierno. Desde una perspectiva social, estos programas deben cumplir con satisfacer los derechos sociales, económicos de la población más vulnerable, ante ello el estado no promueve ni facilita los procesos para que su alcance llegue a todos los necesitados sin distinguir su ubicación geográfica, esto debido a la inadecuada gestión logística por parte del mismo. Por otro lado, la literatura nos versa que para que los programas alimentarios se ejecuten de manera exitosa deben basarse en tres componentes que son: seguridad alimentaria – disponibilidad, accesibilidad y utilización, con lo cual se facilita su comprensión para poder responder a las necesidades de la alimentación y nutrición de la sociedad (Abeyá, 2016, p. 590).

Así también, existen otros países en la región que cuentan con programas sociales relacionados con la alimentación escolar, tal como sucede en Chile, donde se pudo identificar que el 10% de los alimentos que son repartidos por medio del Programa de Alimentación Escolar (PAE), no son consumidos por los estudiantes de los colegios beneficiados, por diversos motivos y por lo tanto terminan desechándose, desperdiciándose alimentos que pueden servir para otras instituciones educativas, ante ello se realizó una iniciativa para dar buen uso al excedente de estos alimentos. Por otro lado, cabe precisar que la logística que se tiene en los programas sociales de alimentos es igual que la logística de la salud, por el parecido que se tienen en obsolescencias, mermas y diferencias en el inventario final, lo que se hace una logística difícil de monitorear, generando un perjuicio de forma directa a los niños más vulnerables de ese país. Esta problemática es importante de solucionar ya que no solo se trata de que haya sobrantes de stock u obsolescencias, sino porque al ser una logística ineficiente hace que muchos niños con bajos recursos se queden sin almuerzo diario, más aún cuando se trata, en muchos casos, de su única comida que tienen durante el día.

Claramente, se evidencia un desinterés por parte del estado chileno por optimizar la logística social, ya que no se están implantando canales de control para minimizar mermas de inventarios o identificación de zonas de demandas de alimentos con los cuales los sobrantes de alimentos no terminen en la basura o por personas que comercializan estos productos por la falta de control que existe en el proceso de distribución de los programas de alimentación social en Chile (Janeb, 2015, párr. 1).

Este mismo escenario se presenta en el Perú, donde 238 gobiernos locales trabajan de forma conjunta con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis), para mejorar la gestión del Programa de Complementación Alimentaria (PCA), con la finalidad de volver más óptimo el servicio que se brinda a todos sus beneficiados, ya que a través de este programa se brinda el conocimiento de los mecanismos de articulación entre las áreas logística de las municipalidades locales y dirigentes de comedores populares, para hacer que las compras de los productos que se destinan a los programas sociales sean eficientes y lleguen de forma oportuna a las personas necesitadas. Por ello el PCA es el programa descentralizado que trata de complementar la alimentación de sus usuarios de grupos vulnerables como estudiantes de colegios alejados (Bailetti, 2019).

Es importante mencionar que, los programas sociales por parte del Midis, están a la vanguardia en el país en el uso de métodos tecnológicos, los cuales han podido mejorar los procesos operativos y de calidad, logrando alcanzar los objetivos trazados. Por ejemplo, en Qaliwarma, mediante estas herramientas tecnológicas, ha permitido alimentar a muchos niños de miles de colegios y también promover la colaboración de los proveedores que pertenecen al sector privado, todo esto permite visualizar las entregas de productos y los pagos que realiza el estado de forma detallada y si no hubiera sido por esta tecnología utilizada sería muy complicado de controlar dichos procesos (Fantozzi, 2016, párr. 3).

Por ello, en el Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qaliwarma”, sus principales proveedores fueron capacitados para el uso de herramientas tecnológicas como es una aplicación móvil, en la cual se registrará las entregas de los productos y raciones en los colegios públicos beneficiados, también la fecha y hora de entrega, evidencias fotográficas, ubicación geográfica, luego esa información será verificada y corroborada en tiempo real por el Midis. Esta capacitación fue dirigida a los proveedores y empleados que están en el proceso de compras y que estén adjudicados para brindar el

servicio a más de 3.8 millones de usuarios en el país, con la finalidad de que cumplan con la adecuada entrega de productos, como también para la prestación y atención de calidad del servicio alimentario, también haciendo hincapié en la importancia de una adecuada logística, que involucra al almacenamiento para poder conservar la inocuidad de los alimentos y raciones, así como el apilamiento de estos mismos, con el fin de tener una adecuada gestión de los almacenes (Secco, 2019, párr. 2).

De acuerdo a lo mostrado líneas arriba, se presenta a nivel local que en la I.E. Inicial N°474 de Lambayeque, beneficiado por el programa Qaliwarma, el cual se encarga de brindar apoyo alimenticio como desayunos y almuerzos a estudiantes de instituciones educativas vulnerables o con pocos recursos, para ayudar a mejorar las condiciones del aprendizaje de estos escolares, se han identificado ciertas situaciones que están afectando su propósito y finalidad del mismo, debido a muchos factores limitantes, como por ejemplo que no se cuenta con un adecuado espacio de almacenamiento, porque el almacén es un aula acondicionada solo para guardar los productos, los cuales a su ingreso no son registrados, impidiendo la identificación de aquellos productos que están disponibles así como también la fecha de expiración o caducidad de los mismos, por otro lado, también se identificó que en la preparación de las raciones alimentarias, además de las dificultades en la distribución de los productos se tiene que comprar insumos adicionales para el preparado de los mismos y muchas veces estos insumos que deben ser comprados en el mercado no llegan a adquirirlos debido a la falta de recursos económicos y esto a la vez ocasiona que exista poca variedad en el sabor de las raciones, además al no contar con un ambiente de cocina estos alimentos son preparados en los hogares de las madres de familia y llevados a la institución educativa ocasionando que los alimentos se retrasen en su entrega y se enfríen, sumado a ello, está la falta de compromiso del padre de familia al no cumplir con un rol fijo de cocina originando desorden e incumplimiento del horario de entrega de los alimentos . Todo esto ocasiona que no se esté brindando la atención debida en el horario de entrega de alimentos, por ejemplo, los desayunos deben ser servidos a las 7:00 am, sin embargo, estos se sirven dos horas después, pero en sus propias aulas, generando que se tenga que hacer una pausa a sus actividades escolares para ingerir sus alimentos; lo que conlleva a la molestia de los padres porque sus hijos no se alimentan en la hora debida. Por otro lado, el no contar con un mecanismo de control en el almacén, existen un desfase entre la salida de los alimentos y la fecha de caducidad de los mismos. De seguir con este ritmo de trabajo ocasionará que aumenten las quejas y descontento de

los padres, con respecto a la atención y alimentación que reciben los estudiantes por el programa Qaliwarma. Este estudio es importante, ya que permitirá dar solución a los problemas de atención del usuario que tiene el Programa de alimentación Qaliwarma en la institución educativa, mediante el diseño de una propuesta basada en la gestión logística, para que se pueda lograr una adecuada atención a los estudiantes que gozan del beneficio de dicho programa.

Por otro lado, se encontraron estudios similares, que darán sustento a la presente investigación, por ello se tomaron en cuenta trabajos, internacionales, nacionales y locales, cada uno de estos está relacionado o son similares al propósito de la investigación, con lo cual se consideraron los siguientes antecedentes:

Niño, Gamboa y Serrano (2019), en su artículo científico “Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia”. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga – Colombia. Este artículo tuvo como finalidad establecer la predominancia en la percepción de satisfacción de los beneficiarios del PAE. Se utilizó el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y explicativo, tuvo como muestra de 401 escolares para lo cual se utilizó una encuesta. Se llegó a concluir que los escolares presentaron un grado elevado de apreciación de satisfacción de los alimentos recibidos, mostrando que tienen mayor satisfacción los de clase baja y medio baja y el 25% de los alumnos de nivel medio y medio-alto botan la comida al tacho de residuos. Todo esto permitió mostrar la necesidad prioritaria de ser más riguroso con la asignación y empadronamiento de los beneficiarios del programa alimentario, así como incrementar el nivel de calidad del mismo, debido a que se están dando alimentos a escolares que no lo necesitan y lo desperdician, habiendo otras instituciones con alumnos que necesitan de estos productos alimenticios.

Chang (2015), en su investigación denominada “Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos”. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango – Guatemala. Este estudio precisa en su principal objetivo, reconocer la manera en que se atiende al cliente. Se utilizó el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel descriptivo, contó con la muestra de 170 beneficiarios, para lo cual se utilizó una encuesta. Se llegó a concluir que la atención que se ofrece carece de lineamientos estratégicos con lo cual se pueda fortalecer el tipo de servicios que ofrecen, por ello los usuarios indicaron que la atención que se brinda es regular – deficiente. Por

otro lado, no tiene ninguna herramienta con la cual se pueda verificar de forma prolongada de las deficiencias en cuanto a la atención al usuario, lo que ocasiona que haya una insuficiencia de información que posibilite una mejora continua para la atención al cliente, así como tomar decisiones acertadas, con las cuales se podrá tener una mejor logística con respecto a los procesos que están en beneficio de la población guatemalteca.

Cogco, Pérez y Martínez (2015), en su artículo científico titulado “Satisfacción de programas sociales. El caso del programa de abasto de leche Liconsa”. Revista de Economía del Rosario. Rosario – Colombia. Este estudio tiene como objetivo general identificar la satisfacción de los programas sociales. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental cuyo nivel fue el descriptivo, se contó con una muestra de 53 localidades, para lo cual se utilizó una guía de análisis documental. Se llegó a concluir que las poblaciones beneficiarias de estos programas sociales se encuentran completamente satisfechas, debido a que estas personas se encuentran en un estado de pobreza y extrema pobreza, con lo cual valoran de gran forma las acciones o programas que realiza el estado en beneficio de ellos, ya que pueden alimentarse de forma adecuada sin la necesidad de que ellos gasten o inviertan dinero en su alimentación, por su condición económica.

Rojas (2016), en su investigación titulada “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad De Lo Prado”. Universidad de Chile. Santiago de Chile. Este estudio tuvo como objetivo general analizar y diseñar un esquema que detecte los factores de una organización que impacten en la calidad percibida, así como la satisfacción de los usuarios. Se contó con una muestra de 340 usuarios, para lo cual se utilizó una encuesta. Se llegó a concluir que la satisfacción es adecuada según el 82% de los resultados, debido a que el aporte de una adecuada gestión de servicios permite que las percepciones de los clientes sobre todos los servicios que ofrece la municipalidad, sean positivas, ya que estos están cumpliendo y satisfaciendo las necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

Manrique (2018), en su investigación titulada “La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino - La Victoria, 2017”. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Su investigación propuso como objetivo principal establecer

el impacto entre la variable gestión de abastecimiento y la satisfacción del usuario. Fue un estudio con metodología de tipo cuantitativa, de diseño no experimental de nivel correlacional, se contó con una muestra de 152 padres de familia, para lo cual se utilizó un fichaje y una encuesta. Se llegó a concluir que las variables presentan relación entre sí, debido a que la correlación de Rho de Spearman fue de 0.679, evidenciando una correlación positiva media, por otro lado también se afirma la relación entre la planificación y organización del programa con la satisfacción con una correlación de 0.522, además se encontró que hay un vínculo entre la obtención de alimentos y la satisfacción de los mismos, con una correlación de 0.503 y por último se pudo concluir que se evidencia relación entre la oferta del servicio alimentario y satisfacción, con una relación de 0.507 según la prueba de Rho de Spearman.

Arias (2017), en su investigación titulada “Análisis del proceso de abastecimiento y distribución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, en la provincia de Parinacochas, región Ayacucho. Periodo 2015”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. Este estudio precisa como objetivo general determinar los obstáculos del proceso de implementación del programa Qaliwarma. Se trabajó a través de una metodología de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental de nivel exploratorio, para lo cual se contó con una muestra compuesta por: siete trabajadores del programa, 18 docentes y 15 padres, a los cuales se utilizó una entrevista y una revisión documentaria. Se llegó a concluir que los principales factores de la implementación del programa son: el proceso de abastecimiento, porque los costos no se relacionan con los costos de transporte de los alimentos, ya que estos no son sincerados y en la distribución existe un problema debido a que el 45% de las instituciones educativas tienen menos de 10 beneficiarios, por lo que se distribuye menos de treinta kilos, lo que significa que el vehículo se transporte a menos instituciones por la falta de accesibilidad a instituciones más vulnerables.

Espinoza (2017), en su investigación “Gestión del programa de complementación alimentaria, en la sub gerencia de programas alimentarios de la municipalidad metropolitana de Lima – 2015”. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Este estudio planteó como objetivo principal establecer la gestión del programa alimentario. La investigación tuvo un diseño no experimental, de nivel descriptivo, contó con una muestra de veinticinco colaboradores, para lo cual se aplicó una encuesta. Se llegó a concluir que la gestión del programa es deficiente, debido a que la identificación y registro de los

beneficiarios no se realiza de forma adecuada, además que la elaboración y programación de la canasta alimenticia no se realiza de forma eficiente, ya que se ha identificado que en la ejecución del programa existen ciertas evasiones de procesos que regulan la correcta distribución de porciones o raciones alimentarias para los beneficiarios, finalmente se halló que el programa no se encarga de evaluar ni monitorear que todo los alimentos proporcionados se distribuyan y se entreguen correctamente a las personas que están registradas y empadronadas dentro del programa.

Esteban (2017), en su investigación titulada “Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima”. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Este estudio sostuvo como objetivo principal encontrar la relación entre el programa de vaso de leche y satisfacción de los usuarios. La metodología fue de tipo básica, la muestra fue de 61 beneficiarios, para lo cual se utilizó una encuesta. Se llegó a concluir que existe una considerable correlación entre el programa de vaso de leche y satisfacción de los beneficiarios, debido a que al no haber una participación activa, ya que en las reuniones planificadas y de alimentos diarios no se realiza, de forma adecuada, por otro lado no se realiza la supervisión necesaria de los productos que se brindan como la calidad, registro sanitario, olor, sabor, fecha de vencimiento, etc., por último no se realiza la verificación de los padrones de beneficiarios durante la distribución de los alimentos otorgados por el programa, todo ello hace que los beneficiarios sientan cierta insatisfacción por la atención recibida por los encargados del vaso de leche.

Ramos (2016), en su investigación titulada “Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el Centro de Salud San Antonio periodo 2015”. Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua – Perú. Este estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de beneficiarios del programa. La metodología fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo, se contó con una muestra de 102 informantes, para lo cual se utilizó una encuesta. Se llegó a concluir que no existe un nivel alto de aceptación por el lado de las madres y/o padres de los beneficiarios del programa alimentario, obteniendo un 81.4% entre muy insatisfecho y satisfecho, esto significa que el servicio ofrecido por parte del programa no está cumpliendo las expectativas de los beneficiarios, esto debido a que no se está dando el servicio completo, debido a la falta de aprovisionamiento por parte del estado.

Solis, Ruíz y Álvarez (2016), en su investigación titulada “Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar, Qaliwarma, distrito de Acomayo – Cusco 2014”. Universidad del Pacífico. Lima – Perú. Este estudio tuvo como objetivo general determinar el efecto del proceso de abastecimiento en el cumplimiento del programa Qaliwarma. La metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel correlacional, se contó con una muestra de 202 beneficiarios, para lo cual se utilizó una encuesta. Se llegó a inferir que la principal cualidad sobresaliente del programa era su diseño y su debilidad era la ejecución, mientras que el abastecimiento se brinda de manera homogénea en el territorio nacional, lo que ocasiona que no se pueda ajustar a diversas situaciones de cada institución educativa, así mismo, el proceso de abastecimiento se ve afectado por la dificultad en la entrega y almacenamiento de los productos alimenticios que son brindado a los centros educativos, debido a las condiciones de accesibilidad a los mismos. Por otro lado, la percepción que tienen los beneficiarios sobre el proceso de abastecimiento y sus factores como atención, asistencia, permanencia y hábitos de alimentación es idóneo, por otro lado, los padres de familia se sienten inconformes porque tiene que asumir los costos que no se consideran en el programa y además la supervisión y control no son percibidos positivamente.

Campomanez (2018), en su investigación “Impacto de la gestión del programa Qaliwarma en la atención con alimentación escolar a las instituciones educativas públicas de Cajamarca”. Universidad Cesar Vallejo. Este estudio tuvo como finalidad conocer el impacto de la gestión del programa Qaliwarma en la atención con la alimentación escolar. Se llegó a concluir que la propuesta que se realizó ha mejorado la atención en relación con la alimentación escolar, esto porque ha incrementado la coordinación y la intervención de la comunidad educativa, en respuesta de una adecuada gestión logística lo que ha permitido que los escolares puedan recibir sus alimentos (desayuno y almuerzo), todos los días del calendario escolar. Además, se pudo visualizar que la gestión del servicio alimentario y la asistencia de los escolares, ya que también se ha logrado que estos estudiantes se puedan alimentar en sus horas establecidas, como también se lograron una mejor disciplina e higiene de consumo de alimentos.

Herrera y Tineo (2018), en su investigación titulada “El Programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz”. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo – Perú. Este estudio tuvo como objetivo general establecer la relación entre el programa Qali Warma y la satisfacción del beneficiario. Se utilizó el enfoque cuantitativo,

con diseño no experimental de nivel correlacional, se contó con una muestra de 100 personas, para lo cual se utilizó la observación, un cuestionario y un test. Se llegó a concluir que la satisfacción es baja según el 54%, mientras que el 41% indicó que la efectividad y eficiencia del programa Qaliwarma es de nivel de regular, lo que finalmente se determinó que hay un vínculo entre el programa social y la satisfacción del beneficiario y este tiene un factor de similitud de Pearson del 0.61, con lo cual se evidencia una relación moderadas y significativas entre ambas variables.

Morante (2018), en su investigación titulada “Gestión administrativa del programa vaso de leche y su influencia en la desnutrición en la población infantil del Pueblo Joven 9 de octubre de Chiclayo, 2018”. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo – Perú. Este estudio tuvo como principal objetivo establecer la influencia de la gestión administrativa en la desnutrición. La metodología empelada fue de enfoque cuantitativo, se contó con una muestra de 68 beneficiarios, para lo cual se aplicó una encuesta. Se llegó a concluir que en el programa social existe deficiencia en su gestión administrativa pero es considerado como regular por los propios beneficiarios, pero en el lado de atención del usuario se encontró que se ha disminuido la desnutrición, debido al programa vaso de leche, teniendo en cuenta lo anterior se encontró que la gestión administrativa influye mínimamente en la desnutrición de la población infantil, debido a que a pesar de los problemas administrativos y logísticos, se cumplen con la distribución y con las raciones adecuadas.

Sánchez (2018), en su investigación titulada “El Presupuesto del Programa del Vaso de Leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la Municipalidad Distrital de Choropampa, 2018”. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo – Perú. Este estudio tuvo como objetivo general establecer la relación del presupuesto del programa social y la mejora de la calidad del servicio. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, se contó con una muestra de 70 beneficiarios, a los cuales se les aplicó la técnica de observación, encuesta y un test. Se llegó a concluir que el nivel de eficacia del programa es bajo según el 84% de los resultados, mientras que la percepción del servicio es bajo según el 81%, mientras que el nivel de satisfacción del beneficiario es bajo según el 80% , finalmente se encontró que existe relación entre el presupuesto del programa y la satisfacción de los beneficiarios, esta relación es significativa y directa, es decir que si se aumenta o disminuye el nivel de cualquiera de las variables implica que pase lo mismo con la otra o viceversa.

Por otro lado, teniendo en cuenta la problemática y los antecedentes anteriormente mencionados, se tendrá como principales teorías para este estudio las que se mostrarán a continuación:

Respecto a la gestión logística, Swanson, Goel, Francisco y Stock (2018), indicaron que esta gestión no se presenta como una idea nueva; debido a que los principios de la logística y las cadenas de suministro se remontan históricamente a las construcciones antiguas. Por ello la "gestión logística", a menudo se considera un concepto más amplio, según el Consejo de Gestión Logística determinó que la gestión logística es como un subconjunto de la gestión de la cadena de suministro, que se integran como una sola disciplina (p. 101).

La gestión logística se puede clasificar como un enfoque de investigación, que se refiere a la identificación de los diferentes niveles dentro de la cadena de operaciones, tales como función, empresa y el método de gestión que se refiere al análisis de la investigación por su diseño, método y técnicas de análisis de datos y el contexto de investigación que se refiere a la industria, la teoría y los temas cubiertos, por ello se han centrado en el nivel de análisis, el diseño de la investigación y los métodos de análisis de datos para resaltar la orientación de la logística y la investigación de la cadena de suministro (Wu, Goh, Yuan y Huang, 2017, p. 207).

Por otro lado, la gestión logística es muy importante para la competitividad de cualquier sector del mercado; por lo general, para la fabricación de productos, la logística es más crítica en comparación con la logística de salida, tanto en términos de volúmenes como de costos, por ello la rentabilidad dependerá completamente de cómo se gestione la logística de entrada y salida, pero en vista de haber un alto costo logístico, varias organizaciones se esfuerzan por comprender varios elementos de los procesos logísticos y los factores que influyen en un costo logístico tan alto, ante ello se intenta estudiar el proceso logístico en cualquier sector del mercado (Jena y Seth, 2017, p. 200).

También puede ser entendida como el proceso de planificación y ejecución de acciones necesarias para realizar un proyecto propuesto; donde, se consideran a las variables que lo definirán, estableciendo así las relaciones existentes entre ellas. Adicionalmente, se refiere a la forma de organización adoptada por las entidades con respecto al aprovisionamiento de materiales, producción, almacenaje y distribución (Trace, 2017, p. 441).

La disciplina del servicio al cliente evolucionó con énfasis específico en los antecedentes y efectos centrados de la logística. La naturaleza de la logística que abarca los límites y al mismo tiempo destaca cómo se pueden emplear los recursos logísticos para mejorar proactivamente el rendimiento de una entidad u organización y resaltar el efecto productivo y eficiente de procesos (Daugherty, Bolumole y Grawe, 2019, p .3).

La logística es una gran cantidad de ejercicios que se vuelven a compartir comúnmente en toda la red de abastecimiento, ya que los materiales se cambian a artículos completos, aumentando el valor de los compradores, debido a que el suministro de materiales, plantas de procesamiento y focos de ventas son no se encuentra regularmente en lugares similares y el canal habla de una sucesión de pasos de elaboración, los ejercicios logísticos ocurren normalmente antes de que un artículo llegue al mercado. Del mismo modo, las actividades logísticas se vuelven a incluir cuando los productos se utilizan y reutilizan en el canal de logística (Mora, 2016 p. 12).

Según Mora (2016), la logística tiene como principales objetivos:

- El gasto de trabajo más mínimo sea un factor clave de logro.
- Proporciona adecuadamente los artículos requeridos por el cliente final.
- Determinar la logística en una ventaja contra los rivales.

La gestión de la logística incorpora los ejercicios necesarios para mover un elemento o datos desde un punto de inicio a un punto final y entre individuos de una cadena, mientras que la cadena de la logística, que son sistemas que se completan como un enfoque para hacer que el comercio incorpore a proveedores, fabricantes y sus comerciantes bajo un grado suficiente de administración a través de datos competentes, viables, significativos y duradero para los clientes. En este sentido, la organización de la logística tiene la intención de abordar estos procedimientos y fundamental para la empresa (Rozo, 2016, p. 9).

Para poder tener una adecuada gestión logística para esta investigación se tomaron las tres dimensiones principales como son la adquisición, el almacenamiento y la distribución de productos alimentarios del programa Qaliwarma.

La adquisición o el aprovisionamiento, es el primer paso de la estrategia de gestión logística, debido a que su función principal es el abastecimiento de productos o materiales que son necesarios y primordiales en cualquier programa social de alimentación, cuyas

funciones permiten que haya un adecuada gestión en el aprovisionamiento de productos dentro de la logística como son contar con la disponibilidad de productos e insumos, como también contar con la disponibilidad del recurso humano para el buen funcionamiento y verificación en el proceso de adquisición (Rozo, 2016, p.31).

Disponibilidad de productos/insumos: Contar con adecuados productos es necesario para poder hacer efectiva la preparación de desayunos y almuerzos, y darles un adecuado servicio a los beneficiarios (estudiantes), por ello estos productos deben contar con una buena calidad, lo cual permitan ofrecer un servicio y un platillo, para sostener un buen nivel de servicio al estudiante beneficiario (Rozo, 2016, p.31).

Especificaciones de los productos: En la fase primaria del procedimiento de adquisición, los detalles se caracterizan, para esto debemos separar dos perspectivas significativas: práctica y especializada. Ahora es crítico percibir la calidad normal en el último elemento.

Compra de productos adicionales: Para poder realizar el proceso de adquisición se tiene que tener un recurso humano comprometido y responsable de las personas encargadas del proceso de logístico, ya sea tanto de los productos recibidos por el estado, como de los productos comprados de forma adicional, por ello las compras de estos últimos deben ser pertinentes o tener relación con los costos de preparación y recursos adicionales dentro del proceso que no son proporcionados, por ello el recurso humano debe realizar una mejor gestión para que no sea un problema los costos adicionales (Rozo, 2016, p.31).

De acuerdo al almacenamiento, el encargado del programa social sabe que el almacén debe tener un volumen adecuado de productos alimentarios, con lo cual permita soportar y rendir con la totalidad de los beneficiarios del programa social y de la misma forma impedir que haya desabastecimiento de productos básicos para el logro de su finalidad como programa en favor de los escolares más necesitados. Por ende, el lugar donde se almacenan los productos alimenticios, no solo tienen la función de apilar los productos, sino que es un pilar fundamental para cualquier proceso logístico, y que debe cumplir con una serie de actividades, como una gestión organizada y eficiente, así como la gestión de las raciones de todos los beneficiarios del programa (Rozo, 2016, p. 57).

El almacén debe ser un lugar organizado y correctamente distribuido, para ello existen procedimientos para el manejo de información dentro de los almacenes, con lo

cual se puede ajustar a las necesidades del mismo programa social, ya que es fundamental que un almacén logre su propósito de forma eficiente y eficaz, buscando siempre la realización de sus actividades sin que genere ningún tipo de contratiempo (Rozo, 2016, p. 57).

Análisis del perfil del almacén: Los encargados del almacén de los productos, siempre deben tener el adecuado manejo de los procesos de recepción de productos, para ello se deben tener varios diseños de almacenamiento, como también realizar simulaciones para la mejora del desempeño y automatización de cada uno de los procesos de ordenamiento de los productos (Rozo, 2016, p. 59).

Dimensionamiento del almacén: El tamaño de un almacén es determinante para el almacenaje de productos, pero dependerá de la magnitud y cantidad de productos a almacenar, por ello el tamaño debe ser siempre el adecuado para que los productos puedan estar correctamente organizados, en mención a lo anterior es necesario definir el tamaño adecuado de los almacenes y aprovechar al máximo el área total y la altura del mismo (Rozo, 2016, p. 59).

Distribución de almacén: La distribución del almacén, se puede realizar mediante estantes y zonas señaladas de cada producto. El eje principal de una buena distribución del almacén, por lo general son poner a primera mano los productos con más rotación y que estén más próximos a vencer y al último poner los productos con menos rotación y con un mayor plazo de caducidad (Rozo, 2016, p. 59).

Gestión del almacenaje: La gestión del almacenaje consiste en llevar la correcta clasificación de los productos del inventario y determinar la cantidad de los mismos, de igual forma se debe considerar el flujo de entrada y salida de los productos alimentarios para poder determinar la capacidad de almacenaje (Rozo, 2016, p. 59).

Cuidado y monitoreo de almacén, la función obvia dentro de cualquier organización o programa social correspondiente a su almacén, es suministrar protección y dar asignación de un espacio de forma ordenada a los productos o inventarios, tratando de identificar aquellos productos inservibles o que no estén apto para el consumo de los beneficiarios (Rozo, 2016, p. 66).

La distribución dentro de un programa social o entidad, es la manera de garantizar la recepción del producto al beneficiario, supervisando cada proceso hasta el usuario final,

así como también de la cantidad de pedidos y las condiciones de calidad óptimas. Por ello en esta fase el encargado tiene la capacidad y autonomía de verificar la salida de productos alimentarios del almacén, de igual forma de realizar actividades constantes entre los encargados de la distribución y los beneficiarios (Rozo, 2016, p. 94).

Preparación de productos: En este punto se supervisa el proceso de preparación de pedidos (porciones para los beneficiarios) y se garantiza la calidad adecuada, es decir que concuerde tanto la cantidad necesaria de porciones como la cantidad a utilizar en la preparación de los mismos, evitando sobrantes y pérdidas de mercancía (Rozo, 2016, p. 94).

Revisión de procesos de preparación: Se supervisa la optimización de los recursos utilizados (sean humanos o materiales), teniendo el control adecuado de cada uno de ellos, ejerciendo el control del cumplimiento de cada uno de los procesos establecidos como políticas de higiene y normas de seguridad, luego de la preparación de las raciones alimenticias (Rozo, 2016, p. 94).

Entrega de productos alimentarios: Se verifica que el cumplimiento del despacho de las raciones en el tiempo y plazo adecuado, mediante buen desarrollo de las entregas, respetando las condiciones y plazos previstos (Rozo, 2016, p. 94).

Concerniente a la segunda variable de estudio se tienen la teoría de atención al usuario por lo cual se manifiesta de la siguiente manera:

La atención al usuario se centra en la renovación de aspectos prácticos como el rendimiento, los aspectos estéticos, la optimización de costos y la calidad interior fundamental al cumplir con las necesidades de los usuarios. Sin embargo, la atención del usuario también debe proporcionar un ambiente de trabajo cómodo de alto nivel para el bienestar y la satisfacción de los ocupantes. Varios investigadores han enfatizado la satisfacción del usuario como un factor significativo, afirmando que la satisfacción puede estar relacionada con el trabajo en sí, el entorno social, el entorno físico y las interacciones entre ellos. Frente a ello, la atención del usuario se puede medir por lo cómodos que se sienten los ocupantes en su entorno (Kwon, Remøy y Van Den Dobbelsteen, 2019, p. 471).

La atención se mide mediante la satisfacción del usuario, que es una actitud formada en la mente del usuario, al comparar las expectativas previas a la experiencia del

servicio o producto, con las percepciones de la realidad. Las evaluaciones objetivas a través de interacciones múltiples, comparaciones con expectativas, necesidad de realización, funcionalidad general, etc., todas ellas explican la satisfacción del usuario. En un contexto de servicio, la satisfacción del usuario puede ser el resultado de una variedad de factores, incluida la calidad percibida del servicio, el valor y la percepción de la imagen. Puede ser emocional o una respuesta cognitiva, como también una combinación de aspectos cognitivos y afectivos. La satisfacción del cliente es de naturaleza más subjetiva en la etapa de expectativas, pero objetiva en las percepciones sobre los atributos o resultados hacia productos o servicios (Rejikumar y Aswathy, 2017, p. 307).

La atención del usuario, es la que causa la satisfacción del mismo, por ello es útil para mejorar la medición de la satisfacción del cliente en la industria de servicios, ante ello se deben quitar las expectativas del usuario y la calidad percibida del servicio, por lo tanto, la calidad percibida del servicio es más relevante, por ello es difícil para las empresas cumplir con las expectativas de los usuarios, debido a que el vínculo con los usuarios a largo plazo se verá afectado cuando estos no estén satisfechos con los servicios o productos proporcionados (Moorthy et al., 2018, p. 9).

La calidad de la atención influye en la satisfacción del cliente o usuario, debido a que el usuario satisfecho pronuncia comentarios positivos sobre una organización, lo aconseja a otras personas, tiene una intención de volver a visitar y presta poca atención a los productos y anuncios de los oponentes. El usuario insatisfecho es un peligro potencial para las empresas, aunque un cliente satisfecho da a conocer un buen servicio a tres personas, un cliente insatisfecho menosprecia el producto o servicio, compartiéndolo con once personas. La atención del usuario puede reflejar emociones positivas / negativas posteriores al servicio, juicios sobre un producto específico y grado de superposición de experiencias que obtienen de un servicio con sus expectativas (Celil, Akgunduz y Yildirim, 2019, p. 5).

En términos más generales, la atención y la satisfacción del cliente es el resultado de una valoración proporcional entre las expectativas previas al servicio y los resultados obtenidos después del servicio, lo que se obtiene de esta evaluación, es la satisfacción o insatisfacción del cliente que surge a medida que la diferencia entre expectativa y actualidad se vuelve positiva, negativa o equivalente. La satisfacción del cliente refleja

las emociones positivas de un cliente después del uso de un servicio. El valor personal de un objeto conduce la respuesta emocional y la respuesta emocional conduce el comportamiento (Celil, Akgunduz y Yildirim, 2019, p. 5).

Así, los usuarios tienen ciertos estándares de comparación llamados puntos de referencia en sus evaluaciones de productos o servicios, por lo cual se han identificado tres tipos de puntos de referencia con respecto a la evaluación del consumidor: focal-object, other-object y self-based. El primer punto de referencia, objeto focal, se refiere a las expectativas reales de un usuario sobre los principales servicios. El segundo punto de referencia, otro objeto, se refiere al atractivo de las alternativas y especifica cuándo los usuarios comparan el servicio focal y los productos con otras opciones. El tercer punto de referencia, basado en uno mismo, se refiere a los usuarios que usan un referente basado en sí mismo llamado "congruencia de autoimagen" en el que sus evaluaciones dependen del grado de similitud entre las imágenes del producto o marca y las propias imágenes de los usuarios. Se ha demostrado que los puntos de referencia influyen en las evaluaciones posteriores al consumo, incluida la satisfacción y el compromiso del usuario, por ello es necesario comprender cómo los usuarios usan los puntos de referencia en sus evaluaciones, entendido como un tema fundamental para cualquier empresa que desee brindar un mejor servicio a sus usuarios (Kim y Suh, 2016, p. 1441).

Ante ello se tiene lo mencionado por Sánchez y Sánchez, quienes mencionaron que la atención del usuario tiene:

La razón para distinguir las características de calidad en el servicio y examinar la conexión entre la calidad y la lealtad del consumidor. Esto hace una interpretación de la firmeza de la marca y se refleja en una expansión en los beneficios de la asociación. (2016, p. 111)

Para mejorar la administración de la calidad de atención de las asociaciones, es importante percibir las cualidades primarias de los servicios dentro de las cuales se encuentra: evasión, no separación entre su creación y transmisión, lo indistinguible de su generación y utilización. Estos atributos hacen que los servicios se soliciten adicionalmente en cuanto a experiencia y seguridad (validez); de manera similar, los clientes tienen problemas más importantes para emitir un juicio, en oposición a los artículos (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 111).

Intangibilidad. Los servicios son fundamentalmente inmateriales, debido al hecho de que necesitan componentes sustanciales, es decir, es inimaginable esperar ser captados

por los sentidos. Esta propiedad hace que las asociaciones presenten problemas para comprender la forma en que sus clientes ven la calidad (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 111).

Heterogeneidad. Los servicios son ejecutados consistentemente por individuos, esto causa contrastes entre ellos; esa es la razón por la que es difícil mantener una calidad constante (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 111).

Inseparabilidad. En gran medida, la mayoría de los servicios su generación se ve inundada por los arreglos de utilización. En servicios específicos, el personal está en colaboración directa con el cliente, lo cual es un factor significativo en la calidad y su control (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 112).

Teniendo en cuenta lo planteado por Sánchez y Sánchez (2016), para poder medir la atención del usuario, se tomará la calidad de servicio que brinda el Programa Alimentario Qaliwarma, para ello se tomarán las percepciones de los usuarios, así como de sus expectativas de los mismos:

La percepción del cliente es el grado de servicio que el usuario da una calificación de manera abstracta sobre su experiencia obtenida del servicio. El cliente ve que los servicios dependen de qué calidad es para él y del grado en que se cumple. Cuando todo está dicho, los clientes utilizan cinco mediciones para evaluar la exhibición de una asociación que depende del cumplimiento posterior, estos son:

Fiabilidad: es la manera sólida, protegida y cautelosa por la cual la organización ofrece a sus servicios. Dentro de esta idea están cada uno de esos componentes, por ejemplo, el límite y la información experta sobre la asociación (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 113).

Seguridad: Incluye la validez que la asociación otorga al cliente, ya que en su interés será de la manera más ideal cubriendo partes de confiabilidad y confianza (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 113).

Capacidad de respuesta: La actitud de la asociación que brinda el apoyo de los clientes de ayuda y lo realiza rápidamente (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 113).

Intangibilidad: los servicios no pueden almacenarse; si no se utiliza el límite de generación de los servicios, se pierde (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 113).

Interacción humana: es la conexión posterior entre la asociación y el cliente; aunque el servicio es realizado por los representantes de la asociación, el cliente es un miembro tortuoso todo el tiempo (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 113).

Del mismo modo, los deseos del cliente son el grado de servicios que espera obtener; este grado de deseos es diverso para cada cliente. Hay tres grados de deseos (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 112).

Expectativas ideales. Se cumplen y se logran superando las necesidades y los deseos en cada una de las facultades de los clientes, se considera de grandeza (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 112).

Expectativas adecuadas. Es el pensamiento de los clientes sobre lo que deberían obtener en el servicio, se considera un nivel más elevado de lo que los clientes esperan obtener (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 112).

Expectativas esperadas. Es la conexión de los datos que tiene el cliente y el grado de deseo que espera obtener, se considera un grado fundamental de deseo y se califica como una falta en el servicio cuando el cliente encuentra un nivel muy debajo (Sánchez y Sánchez, 2016, p. 112).

Respecto al programa Qaliwarma, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis), indicó que el Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qaliwarma” (PNAEQW) es:

Es un programa de ayuda social brindada por el Midis, cuya intención es proporcionar una administración de alimentación de calidad durante cada día del año escolar, con alimentación fluctuante, rica y nutritiva: para niños seleccionados fundaciones instructivas abiertas (I.I.EE) de nivel de capacitación inicial y esencial de toda la nación, y del nivel opcional en los grupos de pueblos indígenas de la amazonia peruana. Su motivación es mejorar la consideración en clase, la participación escolar y los patrones dietéticos de estos niños, avanzando así la inversión y la obligación de las comunidades. (2018, p.3)

El programa Qaliwarma, fue creado como respuesta a las situaciones difíciles encontrada en los otros programas de alimentación dirigidos a escolares de escasos recursos, ya que la evaluación de cada uno de estos programas demostraba una secuencia de insuficiencias en requisitos de cobertura y complacencia de los beneficiarios, en correspondencia a los servicios que brinda, el impacto que genera en la nutrición y la gestión que se realiza en ellos. Por ello el servicio que ofrece Qaliwarma, se inició en el año 2013, con la implementación de un servicio alimentario para escolares ingenioso, con

un método de gestión basado en la corresponsabilidad, involucrando la intervención de diversos actores de la misma institución educativa como de la colectividad y en especial del sector estatal y el privado, que de forma conjunta y coordinada ayudan en la realización de ejecuciones, siguiendo las normativas que dictamina el MIDIS (Midis, 2018, p. 3).

Así también, de acuerdo con el Midis, la prestación de la asistencia alimentaria por parte del programa Qali Warma se brinda a través de:

Un modelo de co-ejecución, que establece un sistema que incluye un apoyo enunciado y agradable entre los personajes en pantalla de la sociedad común y las áreas públicas y privadas, con el objetivo de brindar un apoyo de calidad a los beneficiarios del programa. La razón de este modelo es avanzar en la mejora del límite en los caracteres en pantalla de la red y el apoyo comprometido de la población en la ejecución del acuerdo de la administración de alimentos. (2018, p. 4)

En este sentido, Qaliwarma tiene el deber de dar una dieta ideal, sana y fluctuante a la descendencia de los establecimientos instructivos a los que va todos los días, a fin de agregar para mejorar su consideración en las clases y permanecer en la escuela, y en este sentido contribuir a largo plazo a la edad de las oportunidades para los destinatarios del programa (p. 13).

Asegurar la administración de alimentos durante cada día del año escolar a los clientes del Programa según sus atributos y los territorios donde habitan. Agregar para mejorar la consideración de los beneficiarios del programa en las clases. Además, para apoyar la participación y permanecer en las clases. Por fin, avanzar mejores patrones de alimentación en los usuarios del programa.

El Midis (2018), indicó que participan los Comités de Compra (CC) y los Comités de Alimentación Escolar (CAE), como órgano de participación y representación de la comunidad educativa y reconocida por el Programa:

Los Comités de Compra están compuestos por especialistas del Gobierno Local, la Red de Salud, la Prefectura y los tutores, que son responsables de completar el proceso de compra descentralizado, para el cual se mueven los activos presupuestarios (Midis, 2018, p. 4). Los Comités de Alimentación Escolar, que están compuestos por el Director, los instructores y los tutores de la fundación instructiva, tienen la capacidad focal de supervisar y observar el arreglo de la administración de alimentos en la organización instructiva (Midis, 2018, p. 4).

En base a lo mencionado líneas arriba se planteó como interrogante del estudio, ¿De qué manera la gestión logística mejorará la atención del usuario del Programa Qaliwarma en la I. E. Inicial N°474 de Lambayeque?

Este estudio se justifica de forma teórica porque aportará nuevos conocimientos, basándose en autores referentes para medir las variables en estudio, que servirán tanto para la elaboración del presente trabajo así como de futuras investigaciones, de forma práctica se justifica porque se tiene la necesidad de que la gestión logística mejorará la atención del usuario, todo ello permitirá obtener información fundamental en beneficio de la institución educativa objeto de estudio. De forma metodológica se justifica porque en este estudio se elaborarán nuevos instrumentos que servirán para medir las variables en estudio, como lo es el cuestionario, basándose en la teoría encontrada y sustentada por diversos autores y de manera social se justifica porque el estudio permitirá favorecer a los beneficiarios del programa alimentario Qaliwarma, ya que servirá para el diseño de una propuesta, con la cual se espera mejorar la gestión logística para que los estudiantes tengan un adecuada atención en el servicio brindado.

Teniendo en cuenta el problema de investigación y para darle respuesta se planteó como objetivo general, proponer un modelo de gestión logística para mejorar la atención del programa Qaliwarma en la I. E. Inicial N°474 de Lambayeque. Para poder alcanzar este objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos presentados a continuación, identificar la situación actual de la gestión logística en la I.E., así mismo, diagnosticar la atención del usuario recibida por el programa Qaliwarma en la I.E y finalmente diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario del programa Qaliwarma en la I.E. Para el presente trabajo de investigación se planteó como hipótesis de investigación la siguiente, que el modelo de gestión logística mejorará la atención del usuario del programa Qaliwarma en la I. E, Inicial N°474 de Lambayeque.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

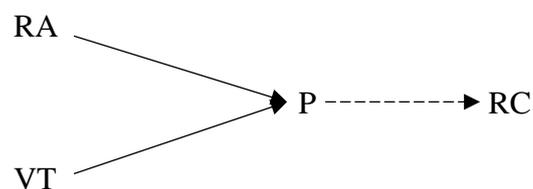
Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo - propositivo, así lo menciona Hurtado (2010), manifestó que el tipo de investigación propositiva o proyectiva tiene como objetivo diseñar o crear propuestas enfocadas a resolver ciertas situaciones siempre que estén sustentados en un proceso de investigación (p.135).

Además, es de enfoque cuantitativo, ya que se realizó un procesamiento estadístico de los datos registrados mediante el instrumento elaborado, cuyos resultados permitieron elaborar la propuesta de acuerdo a los objetivos trazados. Así lo mencionan Hernández y Mendoza (2018), dice que un estudio cuantitativo “se usa para la consolidación de las suposiciones de manera exacta” (p. 10).

Diseño de investigación

El diseño del estudio es no experimental porque no se alteró, manipuló o intervino de alguna forma en el comportamiento de las variables gestión logística y atención del usuario al ser analizadas, ya que estas se observaron tal y como se presentan dentro del contexto abordado. Así como lo mencionan Hernández y Mendoza (2018), un estudio no experimental “se trata de estudios donde no se hace ningún tipo de manipulación en las variables de estudio” (p. 174).



Dónde:

RA: Realidad actual (atención del usuario) D

VT: Variable teórica (gestión logística) I

P: Propuesta (diseño de un modelo de gestión logística)

RC: Realidad cambiante (mejora de la atención del usuario)

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de variable gestión logística

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO	
Gestión Logística	Adquisición	¿Se logra identificar disponibilidad de los productos e insumos que ingresan al almacén?	1	Encuesta/ cuestionario	
		¿Se tienen definidas las especificaciones de los productos e insumos adicionales que se utilizan para la preparación de los desayunos y almuerzos?	2		
		¿Se realiza de manera oportuna las compras de los productos e insumos adicionales que se necesitan para la elaboración de desayunos y almuerzos?	3		
	Almacenamiento	¿Considera usted que el almacén del colegio es el adecuado para almacenar los productos?	4		
		¿Se registra la entrada o salida de productos en el almacén de la institución educativa?	5		
		¿Se realiza siempre la adecuada clasificación y distribución de productos brindados por Qaliwarma?	6		
		¿Se realiza el monitoreo de los productos que se encuentran almacenados con el fin de reportar cualquier vencimiento o desfase de los productos?	7		
		¿Se supervisa el proceso de preparación de las raciones de desayunos y almuerzos y que estos cumplan con las normas de seguridad e higiene?	8		
		Distribución	¿Cree usted que se utiliza la cantidad correcta de productos para la elaboración de las raciones diarias evitando desperdicios innecesarios?		9
			¿Usted cree que se cumple con el plazo de entrega de los productos alimenticios que se preparan a los usuarios/beneficiarios?		10

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2.

Operacionalización de la variable atención del usuario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Atención del usuario	Percepciones del usuario	¿Los alimentos del programa Qaliwarma son del agrado de los estudiantes de la institución educativa?	1	Encuesta/ cuestionario
		¿El personal que se encarga del programa Qaliwarma tiene la capacidad y el conocimiento necesario para brindarlo?	2	
		¿Se evidencia honestidad y confiabilidad cuando se entregan y distribuyen los productos alimentarios del programa Qaliwarma?	3	
		¿La institución educativa demuestra una actitud colaboradora para la prestación del servicio del programa Qaliwarma?	4	
		¿El servicio de Qaliwarma se realiza de forma rápida y sin contratiempos?	5	
	Expectativas del usuario	¿Se ha observado sobrantes de los alimentos ofrecidos por Qaliwarma?	6	
		¿Existe una adecuada satisfacción de las necesidades con el servicio ofrecido por el programa Qaliwarma?	7	
		¿Se consultan los alimentos a ofrecer por el programa Qaliwarma a los usuarios de la institución educativa?	8	
		¿El usuario del programa aún espera mejores cosas por parte del programa Qaliwarma?	9	
		¿Los beneficiarios se han quejado por demoras en el servicio brindado?	10	

Fuente. Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se tomó como población a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 en una cantidad de 98. Así como lo indica Hernández y Mendoza (2018), población “es un grupo de sujetos o individuos que servirán como fuente de información para el estudio de una realidad en específico” (p. 198).

Muestra

La muestra de este estudio, estuvo compuesta por la misma cantidad de la población. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), manifestaron que “es una parte representativa de la población o un subgrupo de la misma” (p. 196). Siendo que para la presente investigación lo constituyen 98 padres de familia de los menores que asisten a la institución educativa.

Muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó será intencional o de conveniencia, tal y como indica Vara (2015), “se elige teniendo los criterios y capacidades del investigador” (p. 268). Por lo tanto, es decir esta investigación tendrá como muestra solo los elementos que pueden proporcionar información primordial para la investigación.

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

Técnicas

Encuesta: Se consideró el uso de esta técnica en las dos variables porque permitió encontrar información precisa y esencial sobre la situación actual de la gestión logística y de la atención al usuario desde la perspectiva de los padres de familia, esta información es importante ya que con ella se pudo lograr la finalidad del estudio que es la elaboración de una propuesta que solucione la problemática actual. De acuerdo a lo mencionado Valderrama (2015), “es una herramienta que permite recopilar información de la muestra determinada” (p. 96).

Instrumentos

Cuestionario: Esto con la finalidad de poder medir la variable en estudio, ya que mediante este instrumento se podrá estandarizar y uniformar la recolección de datos, por ello se elaboró un cuestionario para la variable atención del usuario, el cual estuvo conformado por 10 preguntas. Este instrumento se aplicó dentro de un día y hora programada con la directora de la institución educativa, con la debida autorización necesaria para poder hacer efectiva el llenado de cuestionarios.

Validez

Para la validez del instrumento, lo primero es elaborar el instrumento, luego fueron entregados a los tres especialistas expertos en el tema, a quienes se les entregó el instrumento impreso y luego ellos pudieron dar las observaciones del instrumento. Las sugerencias y/o correcciones que se obtuvieron de los especialistas fueron corregidas, con el objetivo de que una vez que se haya levantado estas observaciones, se pueda aplicar el cuestionario. De acuerdo a lo indicado por Ñaupás et al. (2018), advierte que "es la medición exacta de los instrumentos y la eficacia del mismo para describir una situación" (p. 276).

Confiabilidad

Para la confiabilidad se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, eligiendo el estadístico Alfa de Cronbach, allí se prepararon los datos y se demostró si el instrumento que se validó es confiable. Según lo indicado por Ñaupás et al. (2018), donde demuestra que "cuando las mediciones previas realizadas no hacen variar de forma significativa a los resultados encontrados" (p. 277).

Para probar la confiabilidad del instrumento se debe tener en cuenta la siguiente información:

Tabla 3.
Criterios de fiabilidad

Criterio de Confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fuente y elaboración propia

Para el presente estudio la fiabilidad para la atención del usuario contó con una fiabilidad de 0.901, la cual presenta una fuerte y alta confiabilidad.

2.5. Procedimiento

El procedimiento que se comenzó con la elaboración de instrumentos que es el cuestionario, luego se procedió a la visita de la Institución Educativa, con la finalidad de obtener el permiso necesario por parte del director, para la aplicación de dicho instrumento, luego al encontrarse en la institución educativa, se procedió a la presentación y aplicación del instrumento, el cual debe realizarse de manera estandarizada con el fin de obtener resultados equitativos y estos permitan cumplir con los objetivos de la investigación, luego con la información recolectada por la muestra, posteriormente se pudo realizar un análisis mediante la tabulación de la encuesta, empleando un análisis de tratamiento descriptivo y el análisis inferencial.

2.6. Método de análisis de datos

Toda la información recolectada del instrumento utilizado fue trasladada al programa Microsoft Excel 2016, donde se realizó todo el procesamiento de datos y tabulaciones, luego se procedió con su codificación para iniciar el procesamiento. Para determinar los objetivos, se procedió con el análisis de los resultados individualmente de la variable, y para determinar el diagnóstico general de la variable, se utilizó el resumen de las puntuaciones totales a los cuales se categorizaron mediante baremos, para luego ver la situación de la variable de estudio. Finalmente, la información obtenida sirvió para dar respuestas a los objetivos planteados dentro de la presente investigación.

2.7. Aspectos éticos

Según lo indicado por los autores Noreña, Alcaráz, Rojas, y Rebolledo (2012), una investigación con carácter científico debe estar ajustados a los lineamientos pertenecientes a este, los cuales son:

Propiedad intelectual: Este estudio respetó la propiedad de otros autores, por ello la información recogida en otros estudios fueron citados de manera correcta, para evitar el plagio en este trabajo.

Consentimiento informado: los resultados presentados fueron obtenidos de forma confiable y teniendo el consentir de los encuestados.

Anonimato: la información que fue brindada por los participantes, fue netamente de utilización profesional e investigativa, ya que no se darán a conocer información personal de los encuestados.

III. RESULTADOS

Atención recibida por el usuario

Tabla 4

Situación actual de la dimensión percepción del usuario

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	6	14	98	100%
Regular	15	23	0	0%
Adecuado	24	30	0	0%
Total			98	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

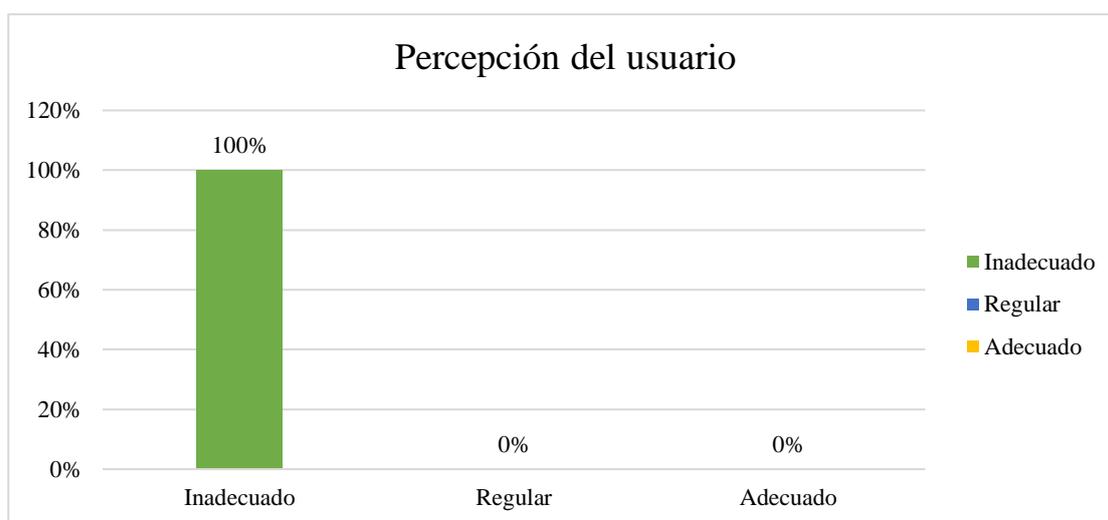


Figura 1. Percepción del usuario

En la Figura 1, Según la figura mostrada se pudo hallar que el 100% de los padres de familia encuestados indicaron que el nivel de percepción que tienen sobre el programa Qaliwarma dentro de la institución educativa Inicial N° 474 de Lambayeque, es inadecuado, esto debido a que respondieron que los alimentos que brinda dicho programa no es del agrado de los estudiantes, además de que no se cuenta con un personal capacitado ni suficientes conocimientos, por otro lado no se evidencia honestidad y confiabilidad en la entrega de raciones, por último el servicio que se brinda no es rápido, sumado a que, en muchas ocasiones se ha evidenciado sobrantes de alimentos que se desperdician, por lo que se puede catalogar como un exceso en la ración, por tanto la percepción respecto a la atención brindada no es la adecuada.

Tabla 5.
Situación actual de la dimensión expectativa del usuario

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	4	9	0	0%
Regular	10	16	98	100%
Adecuado	17	20	0	0%
Total			98	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

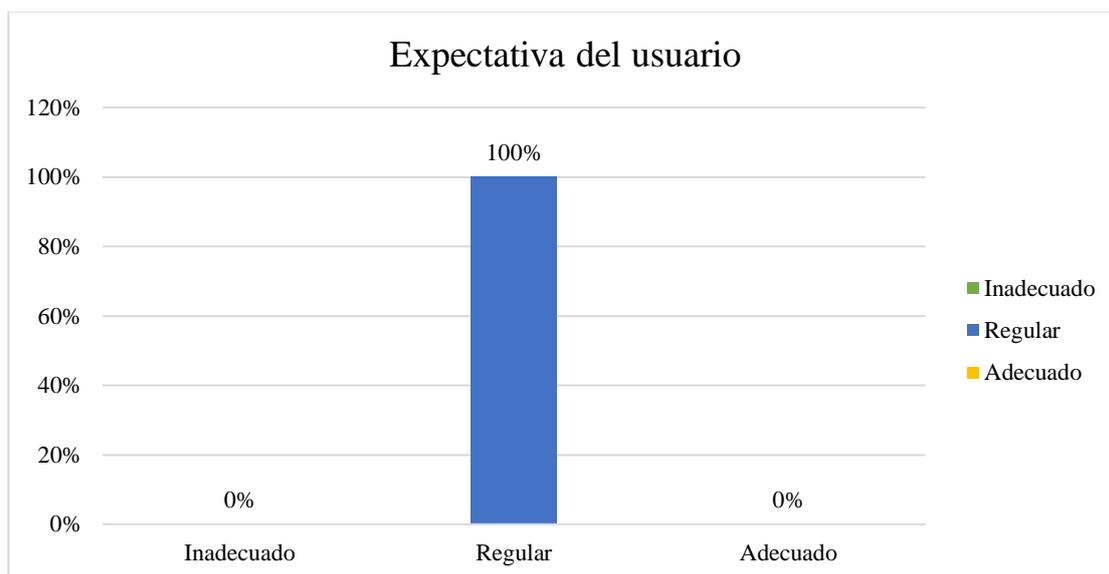


Figura 2. Expectativa del usuario

En la Figura 2, se halló que la totalidad de los padres de familia encuestados (100%) muestran una regular expectativa en cuanto al programa Qaliwarma dentro de la institución educativa Inicial N° 474 de Lambayeque, esto debido a que si bien hay una ligera insatisfacción respecto a la atención brindada, también se considera que se puede mejorar, a ello, también se adiciona que exista un programa que le brinde alimentación a sus menores hijos es beneficioso para ellos como padres, sin embargo es necesario mejorar diversos aspectos orientados a que la percepción del usuario sea mejor, en conjunto con el compromiso con los padres en torno a colaborar con las mejoras con respecto al programa Qaliwarma ya que de todas formas es un servicio gratuito.

Tabla 6.
Situación actual de la atención del usuario

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	10	23	76	77.6%
Regular	24	38	22	22.4%
Adecuado	39	50	0	0%
Total			98	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

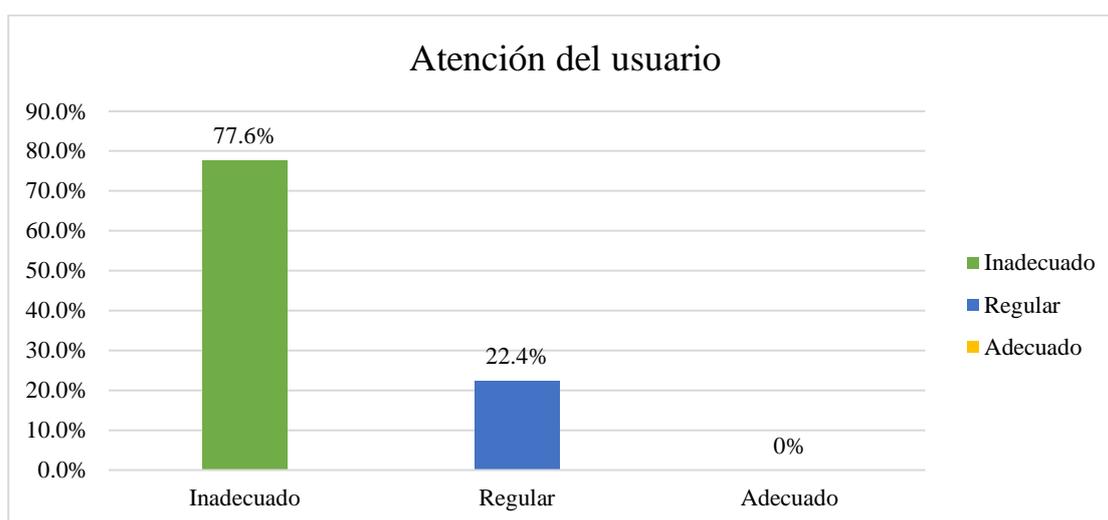


Figura 3. Atención del usuario

En la Figura 3, se evidenció que el 77.6% de los padres de familia encuestados indicaron que la atención al usuario del programa Qaliwarma dentro de la institución educativa Inicial N° 474 de Lambayeque, es inadecuado, esto debido a que hay ciertos problemas en el momento de dar el servicio social, como que los desayunos y almuerzos que se brindan no son del agrado de los estudiantes, además que existe una descoordinación continua, ya que los encargados del programa dentro de la institución educativa son personas sin capacitación, por otro lado existe demora en la entrega de las raciones lo cual es perjudicable para el niño, debido a la malas prácticas que se realizan en el momento de brindar el servicio; por otro lado, solo el 22.4% lo catalogan la atención como regular, pues asocian la idea de que el programa es gratuito, además de que al ser los mismos padres de familia los que apoyan con la preparación y distribución de alimentos, pues tratan de realizar dichas funciones lo mejor que pueden.

Tabla 7.

Cuadro resumen de las dimensiones de la atención del usuario

	Percepción del usuario	Expectativa del usuario
Inadecuado	100%	0%
Regular	0%	100%
Adecuado	0%	0%
Total	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

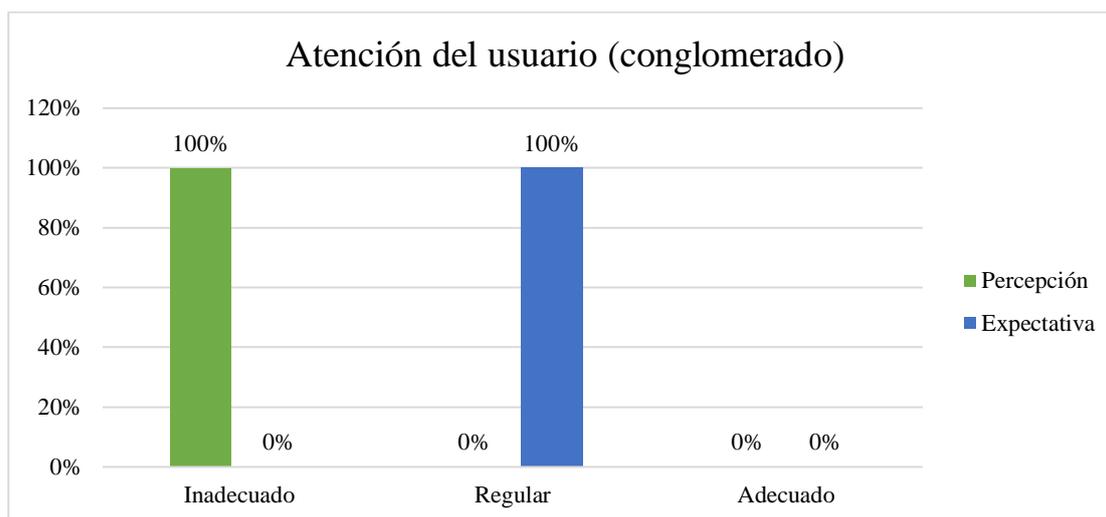


Figura 4. Atención del usuario (conglomerado)

Según la figura anterior se observa el conglomerado de respuestas brindadas por los padres de familia encuestados, lo cuales valoraron la atención al usuario del programa Qaliwarma, dentro de la institución educativa Inicial N° 474 de Lambayeque, donde se encontró que según el 100% de los encuestados valoraron de forma negativa la percepción que tiene el usuario con el programa Qaliwarma (inadecuado), por otro lado, la misma proporción de padres de familia considera que existe una regular expectativa, pues consideran que el proceso de gestión dentro de la institución educativa puede mejorarse, mejorando la percepción acerca de la atención ofrecida a los estudiantes.

Situación actual de la variable gestión logística

Tabla 8.

Situación actual de la dimensión adquisición

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	3	7	98	100%
Regular	8	12	0	0%
Adecuado	13	15	0	0%
Total			98	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

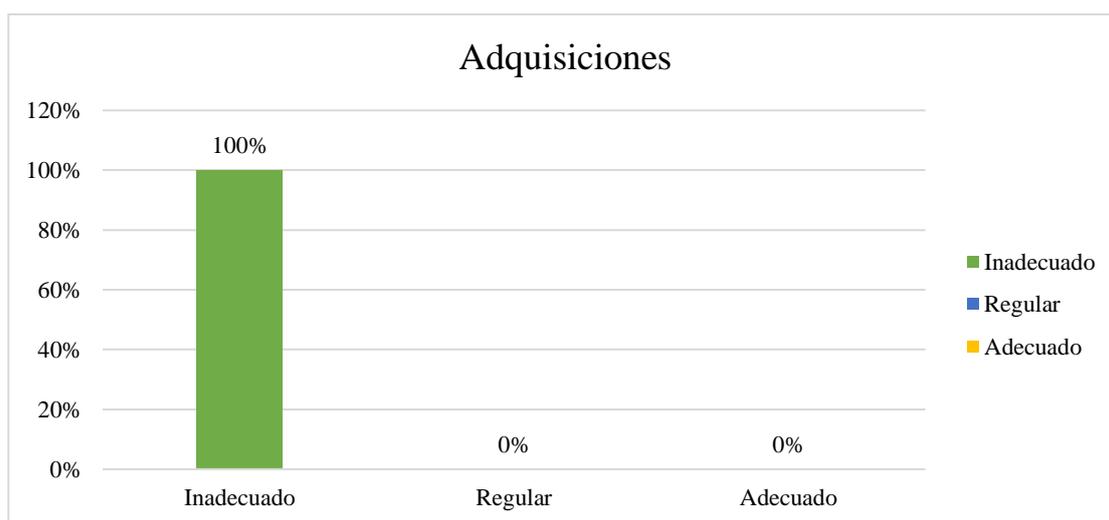


Figura 5. Adquisición

En la Figura 5, se observa que se puede verificar que el 100% de los padres de familia encuestados indicaron que las adquisiciones que se realizan en el programa Qaliwarma, dentro de la institución educativa Inicial N° 474 de Lambayeque, son inadecuadas, esto debido a que indicaron que no se tiene el control de la disponibilidad de productos o insumos que entrar al almacén, además no se tienen establecido las especificaciones de los insumos adicionales que son necesarias para la elaboración de las comidas y porque no se elabora de forma oportuna las compras de los insumos adicionales que se necesitan para la preparación de las comidas. Con todo lo mencionado anteriormente se puede deducir que no se tiene una adecuada adquisición de productos e insumos dentro de la institución educativa.

Tabla 9.

Situación actual de la dimensión almacenamiento

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	4	9	98	100%
Regular	10	16	0	0%
Adecuado	17	20	0	0%
Total			98	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

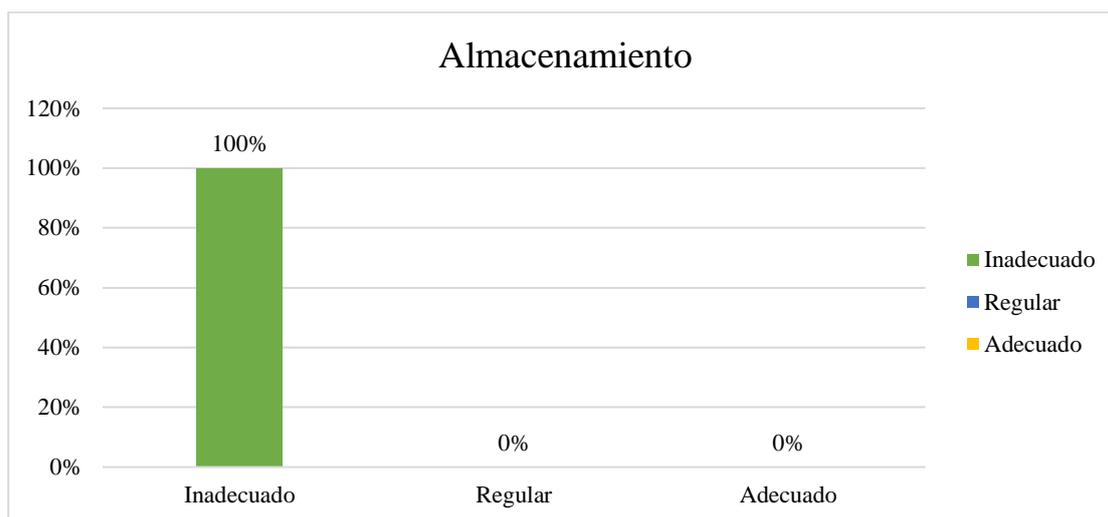


Figura 6. Almacenamiento

En la Figura 6, se observa que el 100% de padres de familia encuestados manifestaron que el almacenamiento que se realiza en el programa Qaliwarma, dentro de la institución educativa Inicial N° 474 de Lambayeque es inadecuado, esto debido a que muchos de los encuestados indicaron que el almacén con el que cuenta el colegio no es el más óptimo para cumplir su función de conservar productos, esto porque es básicamente un aula acondicionada como almacén, a parte se tiene un descontrol con respecto a las entradas o salidas de los productos que se tiene en el almacén, porque no se tiene una eficiente clasificación y distribución de productos que brinda dicho programa social y por último indicaron que no se hace un control de los productos que están por vencerse en el stock que están en el almacén. Con todo lo mencionado se pudo determinar que el almacenamiento que se realiza no es adecuado, debido a que presenta muchas deficiencias.

Tabla 10.
Situación actual de la dimensión distribución

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	3	7	97	99%
Regular	8	12	1	1%
Adecuado	13	15	0	0%
Total			98	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

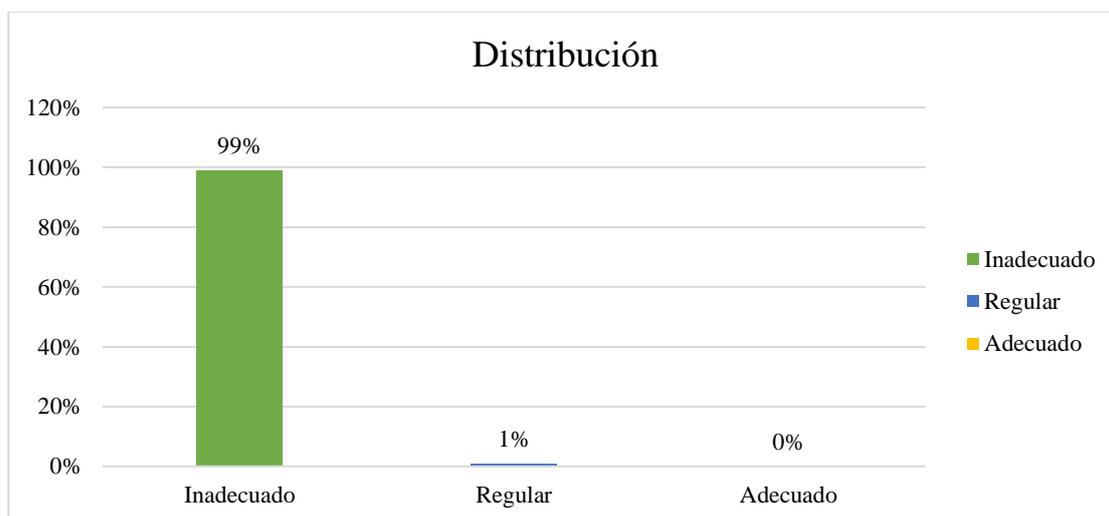


Figura 7. Distribución

En la Figura 7, se pudo hallar que el 99% de los padres de familia encuestados indicaron que la distribución de los alimentos que ofrece el programa Qaliwarma, dentro de la institución educativa Inicial N° 474 de Lambayeque es inadecuado, y solo el 1% considera que existe una regular distribución, esto se presenta debido a que no se supervisa el proceso de preparación de los alimentos de los estudiantes, y generalmente no se cumplen con las normas de higiene y seguridad, además se percibe que no se utilizan la correcta cantidad para la elaboración de las raciones de alimentos, del mismo modo, indican que no se cumplen con continuidad el plazo de entrega de los alimentos que se preparan a los estudiantes, siendo que muchas veces los alimentos son entregados después de la hora reglamentaria. Con todo lo mencionado se determina que la distribución de las raciones de alimentos no es la adecuada.

Tabla 11.
Situación actual de la gestión logística

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	10	23	98	100%
Regular	24	38	0	0%
Adecuado	39	50	0	0%
Total			98	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

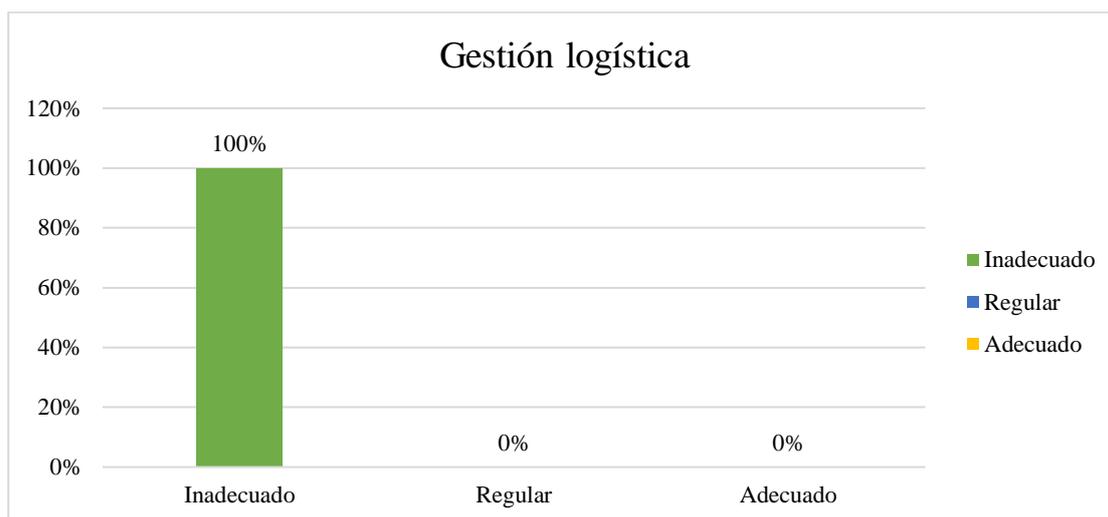


Figura 8. Gestión logística

En la Figura 8, Se halló que el 100% de padres de familia encuestados indicó que la gestión logística que se realiza en el programa Qaliwarma, dentro de la institución educativa Inicial N° 474, es inadecuado, esto debido a que presentan deficiencias partiendo desde el proceso de adquisición que hace dificultoso las actividades del programa, como mala organización y control de los productos e insumos para la elaboración de las raciones alimenticias que se les brinda a los beneficiarios, en este caso los estudiantes de la institución educativa. Teniendo en cuenta lo anterior se determina que la gestión logística que se realiza dentro del programa Qaliwarma no es la adecuada.

Tabla 12.

Cuadro resumen de las dimensiones de la variable gestión logística

	Adquisiciones	Almacenamiento	Distribución
Inadecuado	100%	100%	99%
Regular	0%	0%	1%
Adecuado	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

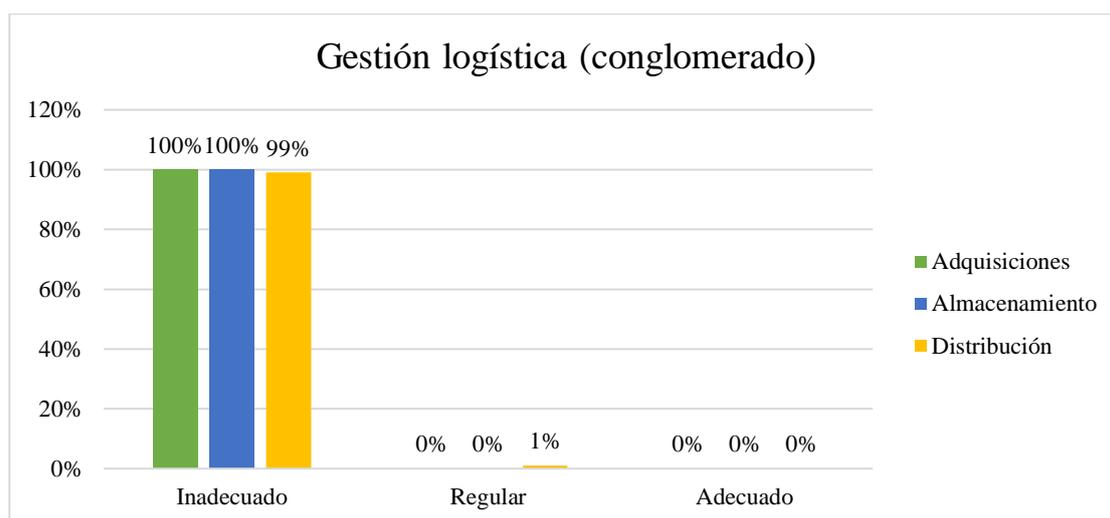


Figura 9. Gestión logística (conglomerado)

En figura anterior se encuentra el conglomerado de respuestas brindadas por los padres de familia encuestados, lo cuales valoraron la gestión logística del programa Qaliwarma, dentro de la institución educativa Inicial N° 474 de Lambayeque, donde se puede ver que desde el punto de vista de los encuestados, las adquisiciones que realiza la institución educativa es inadecuada, por parte de la totalidad de padres de familia (100%), mientras que el mismo total de encuestados (100%) también indicó que el almacenamiento es inadecuado y finalmente la distribución es considerada por el 99% de los padres de familia como inadecuada, y solo el 1% lo percibe como regular, lo cual se determina que la gestión logística que se realizan en el programa Qaliwarma, dentro de la institución educativa Inicial N° 474 de Lambayeque es inadecuada.

IV. DISCUSIÓN

Se realizó la propuesta de un modelo de gestión logística, el cual estuvo basado en sus tres principales pilares o componentes, los cuales fueron la adquisición, el almacenamiento y la distribución de los productos que brinda Qaliwarma esto mediante formatos y procesos elaborados, con los cuales permitirán efectivizar y controlar tanto desde la recepción de productos hasta la entrega del producto final (raciones de comidas), pero también debe haber colaboración por parte de la institución educativa Inicial N° 474 de Lambayeque, ya que en el diseño del modelo también está la colaboración fundamental de los directores del colegio como parte del engranaje principal del modelo y de tal forma se mejore la logística del programa social brindado. Este resultado concuerda con lo encontrado por Rojas (2016), quien con su modelo logístico permitió incrementar la satisfacción, debido a que el aporte de una adecuada gestión de servicios permite que las percepciones de los usuarios sobre los servicios que brinda la municipalidad, sean positivas, ya que estos están cumpliendo satisfaciendo las necesidades de los beneficiarios. Pero se discrepa con lo encontrado por Morante (2018), quien identificó que el modelo propuesto para un programa social presenta deficiencias en su gestión administrativa, pero es considerado como regular por los propios beneficiarios, pero en el lado de atención del usuario se encontró que se ha disminuido la desnutrición, debido al programa vaso de leche.

Según los resultados encontrados se halló que la situación actual de la gestión logística del programa Qaliwarma es inadecuada, según el 100% de los encuestados, respecto de cómo se realiza esta gestión en la institución educativa Inicial N° 474; esto debido a que se han evidenciado deficiencias como la mala organización y control de los productos e insumos para la preparación de las comidas que otorga el programa social, porque no se verifica la disponibilidad de los productos y no se elabora de forma oportuna los insumos adicionales que se necesitan para las comidas, además porque la institución educativa no cuenta con el espacio óptimo y adecuado para guardar los productos que se necesitan en la elaboración de raciones alimentarias. El resultado anterior concuerda con lo encontrado por Espinoza (2017), quien llegó a encontrar que la gestión logística del programa es deficiente, debido a que la identificación y registro de los beneficiarios no se realiza de forma adecuada, además que la elaboración y programación de la canasta alimenticia no se realiza de forma eficiente, ya que se ha identificado que en la ejecución del programa existen ciertas evasiones de procesos que regulan la correcta distribución

de porciones o raciones alimentarias para los beneficiarios; y de la misma forma una investigación realizada por Arias (2017), halló que los principales factores de la ineficiente gestión logística dentro de un programa de alimentación social, son el proceso de abastecimiento, porque los costos no guardan relación con los costos de transporte de alimentos, ya que estos no son sincerados y en la distribución existe un problema debido a que la mayoría de las instituciones educativas tienen pocos beneficiarios, lo cual significa que el vehículo llegue a menos instituciones por la falta de accesibilidad a instituciones más vulnerables.

También los resultados demostraron que la atención recibida por parte del programa social Qaliwarma es inadecuada, según el 77.6% de los encuestados respecto a la atención que se recibe en la institución educativa, y solo un 22.4% consideraron que la atención es regular, ya que se encontró que los alimentos que dan de forma gratuita no son agradables para los estudiantes, por otro lado también se halló la falta de coordinación de los encargados de brindar el programa social porque no tienen la capacitación necesaria para dirigir el mismo, porque existe la demora en la entrega de alimentos de los niños, lo cual es perjudicial para ellos ya que tienen que alimentarse para poder desenvolverse de forma óptima dentro de clases y finalmente se han visualizado malas prácticas alimentarias en el programa social, es decir malas praxis de higiene o de cocción. El resultado es similar a lo encontrado por Chang (2015), quien identificó que la atención que se ofrece en la institución objeto de estudio carece de lineamientos estratégicos con lo cual se pueda fortalecer la calidad de los servicios que se prestan, por ello los usuarios indicaron que la atención que se brinda es regular – deficiente. Por otro lado, no tiene ninguna herramienta con la cual se pueda verificar continuamente las deficiencias en atención al usuario, lo que provoca que haya carencia de información que permita establecer una mejora continua para la atención al cliente. Pero no se concuerda con lo mencionado por Cogco, Pérez y Martínez (2015), quienes concluyeron en su estudio que las poblaciones beneficiarias de los programas sociales se encuentran complemente satisfechas, debido a que estas personas se encuentran en un estado de pobreza y extrema pobreza, con lo cual valoran de gran forma las acciones o programas que realiza el estado en beneficio de ellos, ya que pueden alimentarse de forma adecuada sin que afecte su economía; y también se discrepa con lo encontrado por Niño, Gamboa y Serrano (2019), quienes hallaron que los estudiantes mostraron un nivel alto de percepción de satisfacción frente a las raciones recibidas, siendo los que tiene mayor satisfacción los de clase baja y

medio baja y el 25% de los alumnos de nivel medio y medio-alto botan los alimentos en la basura.

Por último se diseñó la propuesta de modelo de gestión logística, la cual permitirá mejorar la atención del usuario del programa social Qaliwarma, la misma que recomienda como se debe realizar la adquisición de los productos e insumos que el estado otorga mediante el programa social, teniendo un formato con el cual se especifique que productos principales faltan y los productos adicionales que se tienen que comprar, por otro lado mediante la estrategia de almacenamiento se podrá organizar de forma eficiente y ordenada todos los insumos necesarios tanto para el desayuno y el almuerzo, mientras que la distribución será más adecuada mediante un proceso de repartición y control, todo esto permitirá de alguna forma mejorar la atención del usuario del programa Qaliwarma en la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque. Este resultado concuerda con lo encontrado por Campomanez (2018), quien concluyó en su estudio que una propuesta que se realizó ha mejorado la atención en relación con la alimentación escolar, esto porque ha incrementado la coordinación y participación de la comunidad educativa, en respuesta de una adecuada gestión logística lo que ha permitido que los escolares puedan recibir sus alimentos (desayuno y almuerzo), todos los días del calendario escolar; y de igual forma se coincidió con el estudio realizado por Solís, Ruíz y Álvarez (2016), quienes concluyeron que la principal fortaleza del programa realizado es su diseño y su debilidad es la ejecución, mientras que en el proceso de abastecimiento se encuentra estandarizado a nivel nacional, lo que ocasiona que no se pueda ajustar a diversas situaciones de cada institución educativa.

V. CONCLUSIONES

1. Se propuso un modelo de gestión logística, en donde las estrategias y formatos diseñados permitirá establecer las actividades y acciones que tiene que realizar la organización del programa Qaliwarma dentro de la institución educativa para la mejora de la atención al usuario, y de tal forma se podrá visualizar de forma adecuada de cómo deben realizar los procesos logísticos dentro la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque.
2. Se identificó que la gestión logística del programa Qaliwarma es inadecuada, debido a que la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque presenta problemas que hace que no se realice de forma eficiente el control y organización de cada uno de los procesos logísticos del programa social, lo que ocasiona que se utilice de forma eficaz cada uno de los productos e insumos para la elaboración de los alimentos, ocasionando una mala experiencia para los estudiantes beneficiarios.
3. Se diagnosticó que la atención al usuario dentro del programa Qaliwarma es también inadecuada, debido a que los desayunos y almuerzos que se les da a los beneficiarios no son del agrado de los mismos, además de la demora que se produce a la hora de entregar las raciones alimenticias, ocasionando que los niños desayunen tarde e interrumpan sus labores escolares, de igual forma con el almuerzo, porque las personas que se encargan de la atención no tienen la capacidad de organizarse, por las malas prácticas que se realizan a la hora de la preparación de los alimentos.
4. Se diseñó un modelo de gestión logística, en el cual contienen las estrategias y formatos para los procesos logísticos, las cuales fueron establecidos basándose en sus dimensiones o componentes principales que fueron la adquisición, el almacenamiento y la distribución dentro del programa Qaliwarma, con esto permitirá de alguna u otra forma repercutir en la optimización de la atención del usuario en la I. E. Inicial N° 474.

VI. RECOMENDACIONES

La dirección y el encargado del programa Qaliwarma, deben tener en consideración el modelo propuesto de gestión logística para mejorar la atención del usuario, ya que de emplearse y ejecutarse de forma correcta permitirá que la I. E. Inicial N° 474 tenga siempre un nivel óptimo de los procesos logísticos, con lo cual le permita satisfacer a los usuarios, como también permita tener el reconocimiento de los mismos.

A los encargados del programa Qaliwarma en la institución educativa, se les recomienda realizar una reestructuración de procesos, mediante el establecimiento de normas y políticas, como lineamientos para la adquisición de productos, formatos para verificar el almacén y actividades específicas en el momento de la distribución de los desayunos y almuerzos, todo esto permitirá que se tenga una adecuada y eficiente proceso logístico del programa social.

A la dirección del colegio, se le recomienda realizar una capacitación al personal del programa social, mediante una formación en preparación de alimentos y prestación de servicios, teniendo un horario establecido para la preparación de las raciones alimentarias y como también para la repartición de los mismos, esto permitirá que los beneficiarios del programa estén satisfechos y de esta manera se tenga una eficiente atención al usuario

Finalmente, al representante del programa Qaliwarma dentro de la institución educativa, se le recomienda tomar en cuenta el diseño del modelo elaborado dentro de la investigación, ya que con ello se podrá optimizar la gestión logística del programa social, teniendo en cuenta la mala situación actual en la se encuentra la misma, esto tendrá beneficios para los estudiantes de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque.

PROPUESTA

DISEÑAR UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL PROGRAMA QALIWARMA EN LA I. E. INICIAL N° 474 DE LAMBAYEQUE.

1. Introducción

Después de haber realizado el análisis de la institución y los resultados obtenidos, se procede a diseñar el modelo de gestión logística para mejorar la atención al usuario del programa Qaliwarma, esto se podrá mediante la propuesta de gestión logística que tendrá como principales ejes sus tres principales componentes los cuales son: adquisición, almacenamiento y distribución, los cuales permitan facilitar las actividades que se realizan, con el fin de tener un mejor desempeño en las tareas logísticas, a través de la delegación de tareas y responsabilidades al personal que participan en el proceso, manteniendo los registros adecuados y procesos eficientes.

2. Objetivo general

Proponer un modelo de gestión logística para mejorar la atención al usuario del programa Qaliwarma, mediante el diseño de estrategias y formatos para cada uno de sus componentes en la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque.

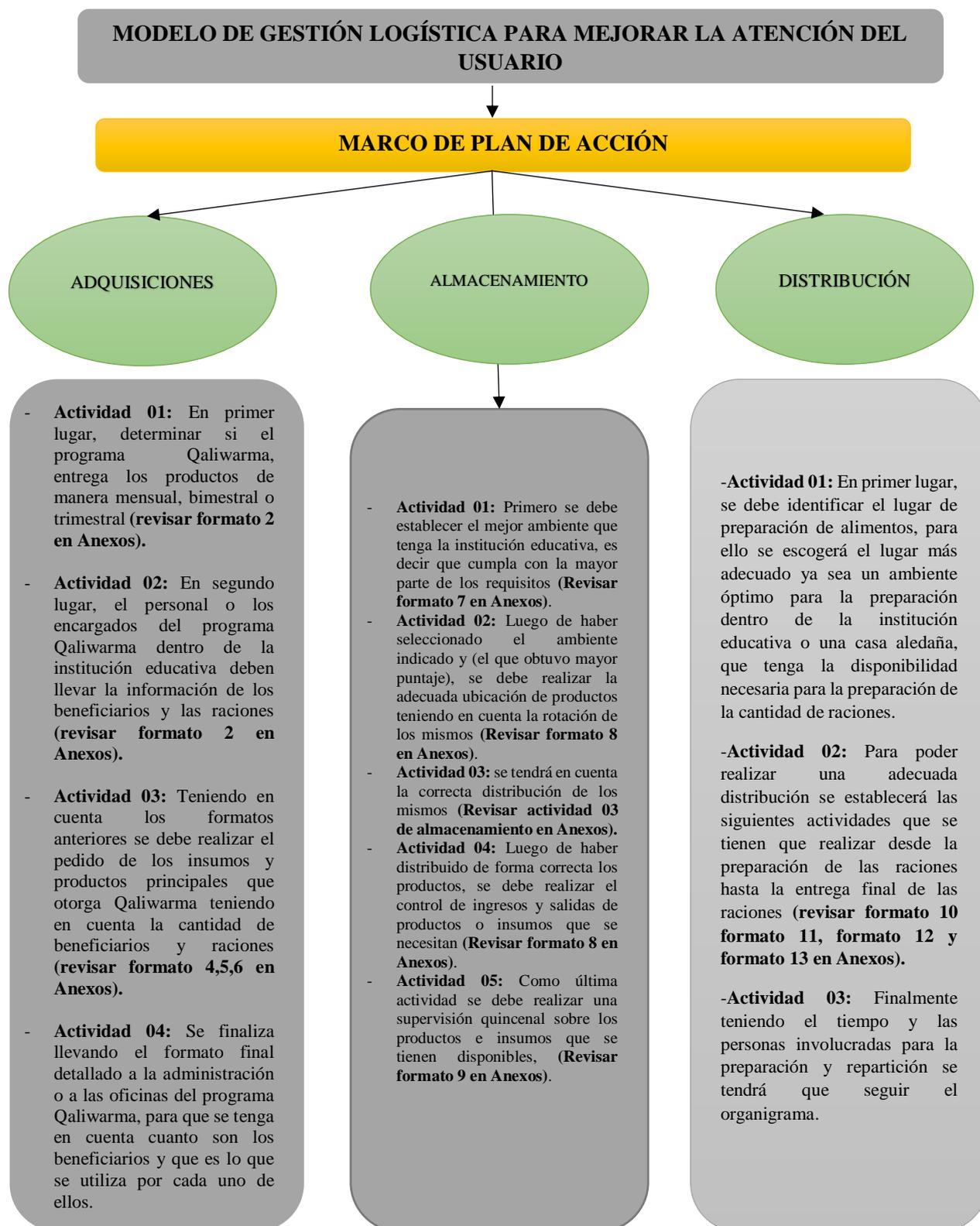
3. Objetivos específicos

- Diseñar formatos y mecanismos para la adquisición de productos e insumos adicionales.
- Diseñar formatos para una distribución eficiente en el almacenamiento.
- Diseñar un flujograma y guías del proceso de preparación y distribución de raciones.

De tal forma en primer lugar se hará formatos para el proceso de adquisiciones de los productos e insumos para la preparación de desayunos y almuerzos, en el segundo proceso, se establecerá como debe almacenarse los productos/ insumos que brinda el programa Qaliwarma y finalmente luego de haber realizado los dos primeros procesos se

podrá tener una adecuada distribución de las raciones alimenticias, que se les brindará a los estudiantes beneficiarios de la institución educativa en estudio

4. Esquema de la propuesta



REFERENCIAS

- Abeyá, E. (2016). Una evaluación crítica de los programas alimentarios en Argentina. *Salud*, 12(4), 589-604. Obtenido de https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/asset/scol/v12n4/1851-8265-scol-12-04-00589.pdf
- Arias, W. (2017). *Análisis del proceso de abastecimiento y distribución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la provincia de Parinacochas, región Ayacucho. Periodo 2015*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13274/ARIAS_LLALLICO_WAGNER_RIETI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bailetti, M. (29 de agosto de 2019). *Midis articula con 238 municipios para optimizar alimentación de grupos vulnerables*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-midis-articula-238-municipios-para-optimizar-alimentacion-grupos-vulnerables-765105.aspx>
- Campomanez, M. (2018). *Impacto de la gestión del programa Qali Warma en la atención con alimentación escolar a las instituciones educativas públicas de Cajamarca*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30202/Campomanez_GMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Celil, A., Akgunduz, Y., & Yildirim, O. (2019). The impact of perceived price justice and satisfaction on loyalty: the mediating effect of revisit intention. *Tourism Review*, 1-20. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TR-02-2018-0025/full/html>
- Chang, J. (2015). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Cogco, A., Pérez, J., & Martínez, O. (2015). Satisfacción de programas sociales. El caso del programa de abasto de leche Liconsa. *Revista de Economía del Rosario*, 16(1), 147. Obtenido de

https://www.urosario.edu.co/economia/documentos/v16_n1Cogco_Perez_Martinez/

- Daugherty, P., Bolumole, Y., & Grawe, S. (2019). The new age of customer impatience. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 3-27. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPDLM-03-2018-0143/full/html>
- Espinoza, R. (2017). *Gestión del programa de complementación alimentaria, en la sub gerencia de programas alimentarios de la municipalidad metropolitana de Lima – 2015*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5943/Espinoza_GR.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Esteban, V. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fantozzi, E. (27 de setiembre de 2016). Programas sociales recurren a la tecnología para mejor calidad de servicio. *Correo*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/peru/midis-programas-sociales-recurren-a-la-tecnologia-para-mejor-calidad-de-servicio-701031/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *La metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Herrera, F., & Tineo, J. (2018). *El Programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28829/Herrera_CF-Tineo_MJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Caracas: Quirón Ediciones.
- Janeb. (17 de diciembre de 2015). *La logística de los alimentos*. Obtenido de De logística : <https://www.delogistica.com/2013/12/la-logistica-de-los-alimentos/>

- Jena, N., & Seth, N. (2017). Factors influencing logistics cost and service quality: a survey within the Indian steel sector. *Industrial and Commercial Training*, 48(4), 199-207. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ICT-09-2015-0057/full/html>
- Kim, S. C., & Suh, Y. (2016). Multiple reference effects on restaurant evaluations: a cross-cultural study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(7), 1441-1466. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-05-2014-0220/full/html>
- Kwon, M., Remøy, H., & Van Den Dobbelsteen, A. (2019). User-focused office renovation: a review into user satisfaction and the potential for improvement. *Property Management*, 37(4), 470-489. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PM-04-2018-0026/full/pdf?title=user-focused-office-renovation-a-review-into-user-satisfaction-and-the-potential-for-improvement>
- Manrique, B. (2018). *La gestión de abastecimiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la satisfacción de los padres de los usuarios en el asentamiento humano El Pino - La Victoria, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13684/Manrique_LRBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Midis. (09 de Enero de 2018). *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Obtenido de MIDIS: http://www.midis.gob.pe/dmdocuments/PROGRAMA_NACIONAL_FONDO_DE_ALIMENTACION_ESCOLAR_QALI_WARMA_2018_TOMO_1.pdf
- Moorthy, K., Chun, L., Ai Na, S., Tze, C., Yuin, L., Sze, L., & Wei, T. (2018). Corporate image no longer leads to customer satisfaction and loyalty: a Malaysian perspective. *International Journal of Law and Management*, 1-36. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJLMA-04-2017-0082/full/html>

- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica&ots=lxnZkEvRXg&sig=84mSPhqifuUotKrywe5xxY6R0k4#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica&f=true>
- Morante, S. (2018). *Gestión administrativa del programa vaso de leche y su influencia en la desnutrición en la población infantil del Pueblo Joven 9 de octubre de Chiclayo, 2018*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5254/Morante%20C3%B3rdova%20de%20Barahona.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niño, L. ..., Gamboa, E., & Serrano, T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia. *Revi. Uni. Ind. Santander Salud*, 51(3), 240-250. Obtenido de <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/9689/9762>
- Noreña, A., Alcaráz, N., Rojas, G., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa* (Vol. 12). Chía, Colombia: AQUICHAN. Obtenido de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ramos, Z. (2016). *Satisfacción de los beneficiarios del programa social programa articulado nutricional en el Centro de Salud San Antonio periodo 2015*. Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua. Obtenido de http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/30/T_095_73583653_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rejikumar, G., & Aswathy, A. (2017). Information seeking behavior causing satisfaction modification intentions. *Journal of Indian Business Research*, 9(4), 304-328.

Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JIBR-09-2016-0090/full/html>

- Rojas, J. (2016). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad De Lo Prado*. Universidad de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Rozo, A. (2016). *Gerencia logística: estrategia y análisis en la cadena logística*. Medellín: Centro Editorial Esumer. Obtenido de <https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/gerencia-logistica.pdf>
- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad. *Revista de la Universidad Veracruzana*, 110-117. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sánchez, N. (2018). *El Presupuesto del Programa del Vaso de Leche y la satisfacción de la población beneficiaria de la Municipalidad Distrital de Choropampa, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29155/Sanchez_MN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secco, G. (17 de febrero de 2019). *Proveedores de Qali Warma son capacitados para mejorar su servicio*. Obtenido de *Logistica 360°*: <https://logistica360.pe/proveedores-de-qali-warma-son-capacitados-para-mejorar-servicio/>
- Solis, E., Ruíz, J., & Álvarez, J. (2016). *Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar, Qali Warma, distrito de Acomayo – Cusco 2014*. Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1007/Erwin_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1

- Swanson, D., Goel, L., Francisco, K., & Stock, J. (2018). An analysis of supply chain management research by topic. *Supply Chain Management: An International Journal*, 23(2), 100–116. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SCM-05-2017-0166/full/pdf?title=an-analysis-of-supply-chain-management-research-by-topic>
- Trace, K. (2017). Bulk Commodity Logistics. *Handbook of Logistics and Supply-Chain Management*, 441-454. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/9780080435930-029/full/html>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica : Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Segunda ed.). Lima: San Marcos.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro.
- Wu, Y., Goh, M., Yuan, C., & Huang, S. (2017). Logistics management research collaboration in Asia. *The International Journal of Logistics Management*, 28(1), 206–223. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJLM-09-2013-0104/full/html>

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
¿De qué manera la gestión logística mejorará la atención del usuario del programa Qaliwarma en la Institución Educativa Inicial N° 474 Lambayeque?	Proponer un modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario del programa Qaliwarma en la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque.	H1: El modelo de gestión logística mejorará la atención del usuario del programa Qaliwarma en la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque.	Gestión Logística	Adquisición	Disponibilidad de productos/insumos	Diseño No experimental Descriptivo-propositivo Población La población estará conformada por las 98 personas Muestra La muestra la constituyen 98 personas. Técnica de recolección Encuesta y cuestionario de encuesta.	
	Identificar la situación actual de la gestión logística del programa Qaliwarma en la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque.				Almacenamiento		Especificaciones de los productos
	Diagnosticar la atención del usuario recibida por el programa Qaliwarma en la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque.						Compra de productos adicionales
				Distribución			Análisis del perfil del almacén
							Dimensionamiento del almacén
	Distribución de almacén						
	Diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario en el programa Qaliwarma en la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque.			Atención del usuario	Percepción del usuario		Gestión del almacenaje
							Cuidado y monitoreo de almacén
							Preparación de productos
	Expectativa del usuario			Expectativas ideales	Expectativas adecuadas		Revisión de procesos de preparación
							Entrega de productos alimentarios
							Fiabilidad
							Seguridad
							Capacidad de respuesta
							Intangibilidad
Expectativas esperadas	Expectativas esperadas	Expectativas esperadas	Interacción humana				
			Expectativas ideales				
			Expectativas adecuadas				

Instrumento atención al usuario



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Estimado trabajador/docente/padre de familia se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. El presente cuestionario tiene como objetivo; recabar información sobre atención al usuario. Marque (X) donde crea que represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

ATENCIÓN AL USUARIO		1	2	3	4	5
Dimensión: Percepción del usuario						
1	¿Los alimentos del programa Qaliwarma son del agrado de los estudiantes de la institución educativa?					
2	¿El personal que se encarga del programa Qaliwarma tiene la capacidad y el conocimiento necesario para brindarlo?					
3	¿Se evidencia honestidad y confiabilidad cuando se entregan y distribuyen los productos alimentarios del programa Qaliwarma?					
4	¿La institución educativa demuestra una actitud colaboradora para la prestación del servicio del programa Qaliwarma?					
5	¿El servicio de Qaliwarma se realiza de forma rápida y sin contratiempos?					
6	¿Se ha observado sobranes de los alimentos ofrecidos por Qaliwarma?					
Dimensión: Expectativa del usuario						
7	¿Existe una adecuada satisfacción de las necesidades con el servicio ofrecido por el programa Qaliwarma?					
8	¿Se consultan los alimentos a ofrecer por el programa Qaliwarma a los usuarios de la institución educativa?					
9	¿El usuario del programa aún espera mejores cosas por parte del programa Qaliwarma?					
10	¿Los beneficiarios se han quejado por demoras en el servicio brindado?					

Validación del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios de la tesis: **MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO, PROGRAMA QALIWARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N°474 LAMBAYEQUE.**

I. INDICACIONES

Luego de un riguroso análisis de los indicadores del cuestionario, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. NOMBRE Y APELLIDO DEL AUTOR:

Br. Sofía Fiorella De la Piedra Gil

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																X				
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.																	X			
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.																X				
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.																X				
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																X				
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																X				
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.																X				

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

V. PROMEDIO DE VALORACION 80.625

VI. DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	<i>Pedro Arturo Barahona Zelada</i>	
Grado Académico	<i>Doctor en Gestión Pública y Gobernanza</i>	
Especialidad	<i>Gestión Pública y Gobernabilidad</i>	FIRMA
Cargo / Función	<i>Asesor Municipal Todos los Región</i>	N° D.N.I <i>16574281</i>

Fecha: 01 de octubre del 2019

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios de la tesis: **MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO, PROGRAMA QALIWARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N°474 LAMBAYEQUE.**

I. INDICACIONES

Luego de un riguroso análisis de los indicadores del cuestionario, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. NOMBRE Y APELLIDO DEL AUTOR:

Br. Sofia Fiorella De la Piedra Gil

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																X				
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.																X				
ORGANIZACIÓN	Los ítems presentan una organización lógica.																	X			
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a la dimensión que se va a evaluar.																	X			
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																X				
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																X				
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.																X				

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

.....
.....

V. PROMEDIO DE VALORACION

81.25

VI. DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	<i>Isidela Hernández Fernández</i>	 FIRMA
Grado Académico	<i>Doctora en Educación</i>	
Especialidad	<i>Docente investigación</i>	
Cargo / Función	<i>Docente</i>	Nº D.N.I. 16526129

Fecha: 01 de octubre del 2019.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Señor Especialista, solicito apoyo de su conocimiento y excelencia profesional para que emita juicios de la tesis: **MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO, PROGRAMA QALIWARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N°474 LAMBAYEQUE.**

I. INDICACIONES

Luego de un riguroso análisis de los indicadores del cuestionario, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación.

II. NOMBRE Y APELLIDO DEL AUTOR:

Br. Sofia Fiorella De la Piedra Gil

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	Criterios	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel correspondiente																X				
OBJETIVIDAD	Esta expresado en indicadores precisos y claros.																X				
ORGANIZACIÓN	Los items presentan una organización lógica.																		X		
PERTINENCIA	Los items corresponden a la dimensión que se va a evaluar.																	X			
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos.																	X			
COHERENCIA	Coherencia en la redacción de los indicadores.																		X		
METODOLOGÍA	El cuestionario responde al propósito de la investigación.																		X		

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

.....
.....

V. PROMEDIO DE VALORACION

82.5

VI. DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Einstein Antonio Aguinaga Díaz	
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública.	
Especialidad	Contador Público Colegiado.	FIRMA
Cargo / Funcion	Coordinador Administrativo.	Nº D.N.I. 71289620

Fecha: 01 de octubre del 2019

Propuesta de modelo de gestión logística

Proceso 01: Adquisición

En primer lugar, se hará formatos para el proceso de adquisiciones de los productos e insumos para la preparación de desayunos y almuerzos, por ello es necesario realizar las siguientes actividades:

Actividad 01: En primer lugar, determinar si el programa Qaliwarma, entrega los productos de manera mensual, bimestral o trimestral, teniéndose en cuenta esto, luego tiene que verificar la cantidad de alumnos que son beneficiarios del programa social ya se de forma mensual, bimestral o trimestral del total de estudiantes, para una adecuada adquisición se debe asignar un código por aula con la cantidad de beneficiarios.

Formato 01: Beneficiarios del programa Qaliwarma		
Institución educativa	Institución Educativa Inicial N° 474 Lambayeque	
	Cantidad de beneficiarios	Código de aula beneficiaria
Aula A	XX alumnos	12345678
Aula B
Aula
Aula
Aula
Total		
Responsable:		Firma:

Actividad 02: En segundo lugar, el personal o los encargados del programa Qaliwarma dentro de la institución educativa deben llevar la información de los beneficiarios y las raciones, teniendo en cuenta los siguientes formatos:

Formato 02		
Cantidad de productos/insumos por ración		
Institución educativa	Institución Educativa Inicial N° 474 Lambayeque	
	Cantidad	
Detalle	Desayuno	Almuerzo
Producto 1	xx gramos	No aplica
.....	xxx gramos	...
....	xxx unid.	xxx unid.
Insumo 1	No aplica	
....		No aplica
.....		

Cantidad de beneficiarios Desayuno y Almuerzo		
Institución educativa	Institución Educativa Inicial N° 474 Lambayeque	
	Cantidad de beneficiarios	Cantidad de raciones
Aula A	XX alumnos	27
Aula B
Aula
Aula
Aula
Total		
Responsable:	Firma:	

Actividad 03: Teniendo en cuenta los formatos anteriores se debe realizar el pedido de los insumos y productos principales que otorga Qaliwarma teniendo en cuenta la cantidad de beneficiarios y raciones, anteriormente especificados en los formatos anteriores:

Formato 03: Detalle de adquisiciones				
Institución:			Fecha:	
Periodo:			N°: 001	
Cantidad de alumnos:			Raciones:	
Producto/insumo	Medida	Cantidad	Total	Detalle/Observaciones
Arroz	Kg	50	50 kg	----- -----
Fideos	Kg	20	20 kg	----- -----
Latas de atún	Unid.	10	10 Unid.	----- -----
.	.			
.	.			
.	.			
.	.			
.	.			
.	.			
.	.			
.	.			
.	.			
.	.			
Responsable:			Firma:	

Se entregará a los padres de familia el siguiente formato indicando que productos adicionales propios de localidad debe tener el menú brindado por Qaliwarma, esto para que haya diferentes menús o raciones alimenticias cada día.

Formato 04: Requerimientos de productos adicionales locales	
N° Padres	Insumos/productos
01	Cuy, arracacha, olluco,...
02
03
...
...

Luego de determinar que otros productos o insumos adicionales propios de la localidad, se debe realizar una pequeña aportación mensual de S/. 5.00, para que se pueda comprar especias y productos adicionales para las raciones alimenticias, compra de utensilios y diversos gastos durante el mes, teniendo el siguiente cronograma de pago:

Formato 05: Cuota de aporte														
Nombre	N° de hijos	Cuota mensual												Total
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Padre 1	2	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	S/. 110.00
Padre 2	1	x	x	x	x									S/. 20.00
Padre 3	2	x	x	x	x	x	x	x	x					S/. 80.00
Padre 4	3	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	S/. 180.00
...	...													
...	...													
...	...													

Dentro de la institución educativa, son los padres de familia los que se encargan del preparado de alimentos, lo que, a fin de variar el menú se realice un aporte mensual para cubrir con estos insumos, a su vez, puedan comprarse utensilios como ollas, vasos, cucharas, platos, entre otros; además que este mismo fondo permitirá remunerar a una madre de familia que se encargue de la preparación de alimentos, pues la institución educativa se encuentra en una zona de índole urbana, por lo que generalmente ambos padres trabajan y les dificulta el apoyo en la institución, y son pocos los padres que trabajan en esta función, por lo que, según expresan muchos padres, estarían de acuerdo en que alguien se haga cargo de esa actividad a cambio de una remuneración.

Formato 06: Distribución de la cuota por mes					
Aportante	Cuota en un mes	insumos	utensilios	remuneración	ahorro
Padres (98)	S/ 490.00	S/ 147.00	S/ 49.00	S/ 196.00	S/ 98.00

Con el aporte de S/5.00 por cada padre de familia, al mes se obtendría S/490.00 soles, la distribución del gasto estaría orientado a que para la compra de insumos adicionales represente el 30% del total, lo cual equivale a S/147.00 soles mensuales destinado a insumos; el 10% iría destinado a la compra de utensilios, sea por falta o que el utensilio esté dañado, lo que suma un total de S/49.00 soles en el mes; la remuneración del familiar encargado del preparado correspondería al 40% del total, sumando S/196.00 soles que el responsable del preparado de alimentos recibiría, siendo dicho puesto flexible, por lo que, previa coordinación con los padres, este puesto puede ser rotativo; y finalmente, se destina un monto al ahorro el cual sería del 20% del total, sumando S/98.00 soles, este fondo permitiría solventar cual otro gasto de emergencia o para las compras futuras a favor de los estudiantes, como puede ser una refrigeradora para la conservación de los alimentos, refacción de la cocina, etc.

Actividad 04: Se finaliza llevando el formato final detallado a la administración o a las oficinas del programa Qaliwarma, para que se tenga en cuenta cuanto son los beneficiarios y que es lo que se utiliza por cada uno de ellos.

Proceso 02: Almacenamiento

En este segundo proceso, se establecerá como debe almacenarse los productos/insumos que brinda el programa Qaliwarma, para ello se debe considerar las siguientes actividades para que se realice de forma eficiente:

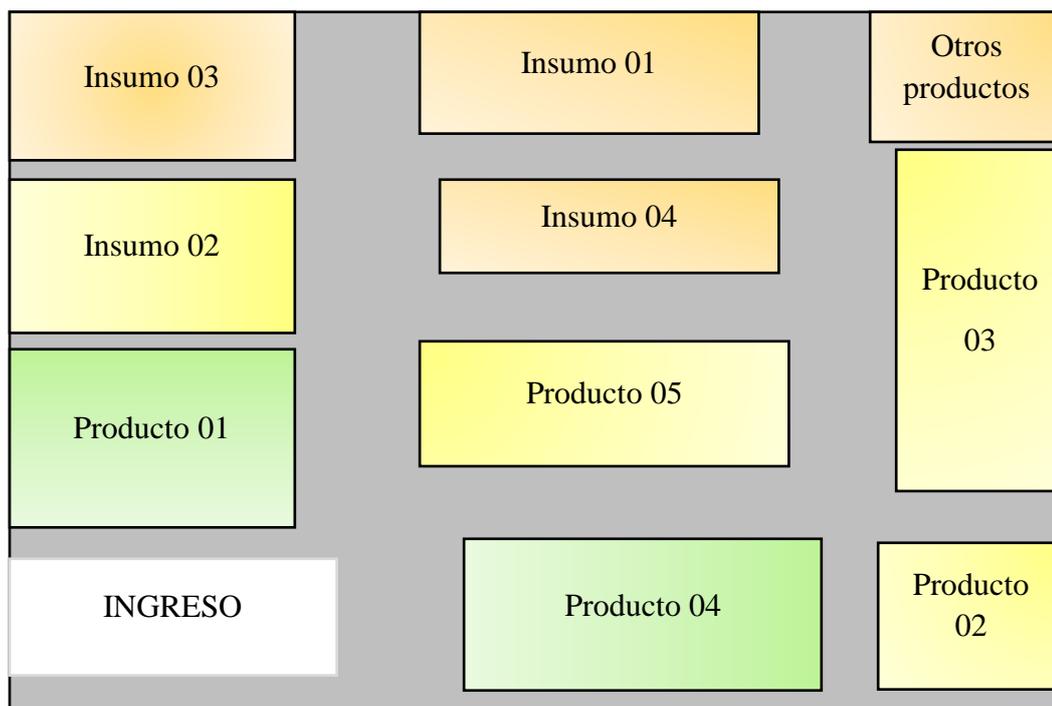
Actividad 01: Primero se debe establecer el mejor ambiente que tenga la institución educativa, es decir que cumpla con la mayor parte de los requisitos que se establecerán a continuación:

Formato 07: Ambiente del almacén									
Ambientes disponibles									
Indicadores	Aula 1			Aula 2			Aula 3		
Puntaje	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Lugar espacioso									
Salida(s) grande(s)									
Cuenta con extintor									
Cuenta con ventilación									
Ambiente con materiales resistente									
Cuenta con estantes									
Se puede dividir en secciones									
Cuenta con adecuada iluminación									
No tiene filtración de humedad									
Posibilita el ingreso y salida rápida de productos									
Fácil acceso									
Cuenta con puerta segura									
Está cerca de la entrada principal									
Se puede acondicionar a las necesidades del programa									
Total									

Actividad 02: Luego de haber seleccionado el ambiente indicado y (el que obtuvo mayor puntaje), se debe realizar la adecuada ubicación de productos teniendo en cuenta la rotación de los mismos para ello se debe utilizar el siguiente formato:

Formato 08: Frecuencia de rotación de productos								
Institución:				Fecha:				
Periodo:				N°: 001				
Cód.	Productos/insumos	Cantidad	Criterios					Calificación
			Kg/Uni.	Frecuencia				
			L	M	M	J	V	Puntaje
0001	Producto 01		X	X	X	X	X	5
0002	Insumo 01				X			1
0003	Producto 02			X	X	X		3
0004	Insumo 02			X	X	X	X	4
0005	Producto 03			X		X		2
0006	Insumo 03			X				1
0007	Producto 04					X		5
0008	Insumo 04			X	X	X	X	4
0009	Producto 05		X		X	X	X	4
...								
...								

Actividad 03: Teniendo en cuenta lo anterior que son la frecuencia de uso de los productos e insumos se tendrá en cuenta la correcta distribución de los mismos:



Actividad 04: Luego de haber distribuido de forma correcta los productos, se debe realizar el control de ingresos y salidas de productos o insumos que se necesitan para la elaboración diaria de las raciones de desayunos y almuerzos para ello se debe tener en cuenta el siguiente formato de llenado diario:

Formato 09: Entradas y salidas de productos e insumos					
Institución:			Fecha:		
Periodo:					
Cód.	Productos/insumos	Cantidad disponible	Ingresos	Salidas	Cantidad final
		Kg/Uni.	Kg/Uni.	Kg/Uni.	Kg/Uni.
0001	Producto 01				
0002	Insumo 01				
0003	Producto 02				
0004	Insumo 02				
0005	Producto 03				
0006	Insumo 03				
0007	Producto 04				
0008	Insumo 04				
0009	Producto 05				
...					
...					

Actividad 05: Como última actividad se debe realizar una supervisión quincenal sobre los productos e insumos que se tienen disponibles, teniendo en cuenta su fecha de caducidad y la cantidad, para determinar cuáles y cuantos productos se tendrán que requerir, para ello será necesario el siguiente formato:

Formato 10: Control de existencias							
Institución:					Fecha:		
Periodo:							
Cód.	Productos/insumos	Vencimiento		Cantidad disponible		Cantidad a solicitar	
		Fecha	Cantidad	Kg/Uni.		Kg/Uni.	
0001	Producto 01						
0002	Insumo 01						
0003	Producto 02						
0004	Insumo 02						
0005	Producto 03						
0006	Insumo 03						
0007	Producto 04						
0008	Insumo 04						
0009	Producto 05						
...							
...							
...							
...							

Proceso 03: Distribución

Luego de haber realizado los dos primeros procesos se podrá tener una adecuada distribución de las raciones alimenticias, que se les brindará a los estudiantes beneficiarios de la institución educativa en estudio:

Actividad 01: En primer lugar, se debe identificar el lugar de preparación de alimentos, para ello se escogerá el lugar más adecuado ya sea un ambiente óptimo para la preparación dentro de la institución educativa o una casa aledaña, que tenga la disponibilidad necesaria para la preparación de la cantidad de raciones.

El programa Qaliwarma ya cuenta con un recetario para el preparado de desayunos y almuerzo y sus raciones, por lo que un menú que servir en una semana se distribuye de la siguiente manera:

Formato 11: Menú semanal		
	Desayuno	Almuerzo
Lunes	Hojuelas de avena y lomito de pescado con arroz	Arroz chaufa con carne
Martes	Quinoa con leche y empanada de queso	Fideos en salsa de pescado entomatado
Miércoles	Arroz con leche y pan con mantequilla	Guiso de pescado con lentejas y arroz
Jueves	Hojuelas de avena y harina de maca con leche, y pan con huevo sancochado	Guiso de pollo con arveja partida y arroz
Viernes	Quinoa con leche y galletas de soda con mantequilla	Lomito de pescado con frijoles y arroz

En base a este menú es que previamente los padres que están apoyando compran los insumos necesarios para la preparación tanto del desayuno como para el almuerzo, mientras que el personal de la institución empieza a formar las mesas y las sillas para cuando el desayuno/almuerzo esté listo. Por otro lado, los encargados netamente a la preparación de los alimentos siguen el protocolo de higiene levándose las manos antes de la preparación y según la guía del programa Qualiwarma preparan dichos alimentos según las raciones estimadas, será un solo padre el destinado a la preparación neta de los alimentos, del cual parte su sazón, mientras que contará con dos o tres padres más (dependiendo de lo preparado) como ayuda como es el lavado del servicio utilizado, picar o cortar alimentos, cuidar que la cocción de alimentos no sobrepase el tiempo estimado, entre otros.

Estas funciones dentro de la cocina están sujetos a rotación entre los padres, y también conforme a su disponibilidad de tiempo, pero acá se necesitará la colaboración de todos, por lo que su apoyo es importante, ello va a permitir que los estudiantes reciban un alimento nutritivo, sabroso y servido a tiempo.

Actividad 02: En conjunto con lo anterior, para poder realizar una adecuada distribución se establecerá las siguientes actividades que se tienen que realizar desde la preparación de las raciones hasta la entrega final de las raciones:

El siguiente formato es tanto para el desayuno como los almuerzos a distribuir:

Formato 12		
Actividades	Tiempo	Personas
Determinar el desayuno o almuerzo del día	5 minutos	1 persona
Verificar si se tienen los productos necesarios	5 minutos	2 personas
Selección de productos e insumos	10 minutos	3 personas
Verificar la cantidad de raciones	5 minutos	1 persona
Total	25 minutos	

Proceso de preparación de alimentos (Desayuno).

Formato 13		
Actividades	Tiempo	Personas
Preparación de la bebida (leche, avena, etc.)	20 minutos	2 persona
Preparación de panes	20 minutos	3 personas
Servido de la bebida	10 minutos	3 personas
Total	30 minutos	

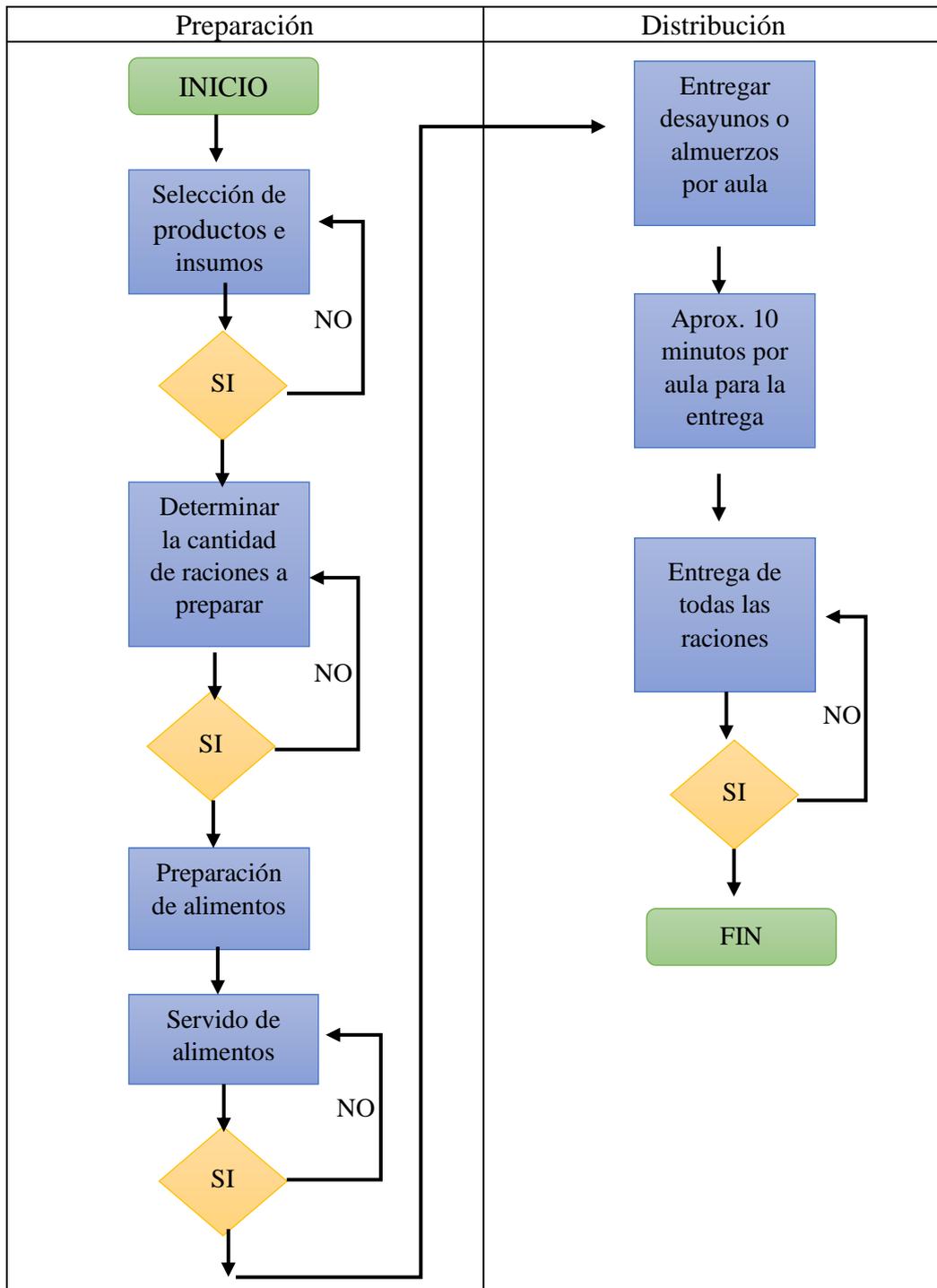
Proceso de preparación de alimentos (Almuerzo).

Formato 14		
Actividades	Tiempo	Personas
Preparación de la entrada	20 minutos	3 personas
Preparación de segundo	20 minutos	4 personas
Servido de entradas y segundos	20 minutos	3 personas
Total	40 minutos	

Entrega de alimentos (Desayunos/Almuerzos).

Formato 15				
Actividades	Tiempo	Aulas	Personas	Tiempo total
Entrega de desayuno	10 min.	4	2	40 min/8 pers.
Entrega del segundo	10 min.	4	2	40 min/10 pers
Total	40 minutos por cada comida/ 10 personas			

Actividad 03: Finalmente teniendo el tiempo y las personas involucradas para la preparación y distribución se tendrá que seguir el siguiente flujograma:



Instrumento gestión logística



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Estimado trabajador/docente/ padre de familia se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas El presente cuestionario tiene como objetivo; recabar información sobre gestión logística. Marque (X) donde crea que representa su elección de acuerdo a la pregunta.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

GESTIÓN LOGÍSTICA		1	2	3	4	5
Dimensión: Adquisiciones						
1	¿Se logra identificar disponibilidad de los productos e insumos que ingresan al almacén?					
2	¿Se tienen definidas las especificaciones de los productos e insumos adicionales que se utilizan para la preparación de los desayunos y almuerzos?					
3	¿Se realiza de manera oportuna las compras de los productos e insumos adicionales que se necesitan para la elaboración de desayunos y almuerzos?					
Dimensión: Almacenamiento						
4	¿Considera usted que el almacén del colegio es el adecuado para almacenar los productos?					
5	¿Se registra la entrada o salida de productos en el almacén de la institución educativa?					
6	¿Se realiza siempre la adecuada clasificación y distribución de productos brindados por Qaliwarma?					
7	¿Se realiza el monitoreo de los productos que se encuentran almacenados con el fin de reportar cualquier vencimiento o desfase de los productos?					
Dimensión: Distribución						
8	¿Se supervisa el proceso de preparación de las raciones de desayunos y almuerzos y que estos cumplan con las normas de seguridad e higiene?					
9	¿Cree usted que se utiliza la cantidad correcta de productos para la elaboración de las raciones diarias evitando desperdicios innecesarios?					
10	¿Usted cree que se cumple con el plazo de entrega de los productos alimenticios que se preparan a los usuarios/beneficiarios?					

Análisis del objetivo específico 1

¿Se logra identificar disponibilidad de los productos e insumos que ingresan al almacén?

Tabla 13 *Disponibilidad de productos e insumos en almacén*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	45	45,9	45,9	45,9
	En desacuerdo	53	54,1	54,1	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que un 54.1% de los encuestados se mostró en desacuerdo con que se logra identificar adecuadamente la disponibilidad de los productos e insumos que ingresan al almacén, siendo esto respaldado por un 45.9% quienes se mostraron totalmente en desacuerdo con dicha afirmación.

¿Se tienen definidas las especificaciones de los productos e insumos adicionales que se utilizan para la preparación de los desayunos y almuerzos?

Tabla 14 *Definición de las especificaciones de los productos e insumos para la preparación de los desayunos y almuerzos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	98	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que la totalidad de los encuestados (100%) se mostró en desacuerdo con que en la institución educativa se tienen definidas las especificaciones de los productos e insumos adicionales que se utilizan para la preparación de los desayunos y almuerzos.

¿Se realiza de manera oportuna las compras de los productos e insumos adicionales que se necesitan para la elaboración de desayunos y almuerzos?

Tabla 15 *Compra oportuna de los productos e insumos adicionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	93	94,9	94,9	94,9
Válido	En desacuerdo	4	4,1	4,1	99,0
	Indiferente	1	1,0	1,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que el 94.9% de los encuestados afirma estar totalmente en desacuerdo con que se realiza de manera oportuna las compras de los productos e insumos adicionales que se necesitan para la elaboración de desayunos y almuerzos, siendo que esta función no se anticipa y suele hacerse del momento, esto a su vez es reforzado por el 4.1% quienes se mostraron en desacuerdo, y solo el 1% mantuvo una postura indiferente respecto al enunciado.

¿Considera usted que el almacén del colegio es el adecuado para almacenar los productos?

Tabla 16 *Almacén adecuado del colegio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	54	55,1	55,1	55,1
Válido	En desacuerdo	43	43,9	43,9	99,0
	Indiferente	1	1,0	1,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar una paridad entre la valoración de las respuestas, siendo que un 55.1% considera que bajo ninguna circunstancia el almacén actual del colegio es adecuado para guardar los productos, al igual que el 43.9% que refuerza la idea, ya que dicho almacén es un aula acondicionada para ello, por otro lado, solo el 1% mantuvo una postura indiferente respecto a la afirmación.

¿Se registra la entrada o salida de productos en el almacén de la institución educativa?

Tabla 17 Registro de entrada y salida de productos en almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	40	40,8	40,8	40,8
	En desacuerdo	58	59,2	59,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que un 59.2% de los encuestados precisa estar en desacuerdo respecto a que periódicamente registra la entrada o salida de productos en el almacén de la institución educativa, esto a su vez es reforzado por el 40.8% que se mostraron totalmente en desacuerdo en referencia a dicha acción.

¿Se realiza siempre la adecuada clasificación y distribución de productos brindados por Qaliwarma?

Tabla 18 Clasificación y distribución adecuada de productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	41	41,8	41,8	41,8
	En desacuerdo	57	58,2	58,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que un 58.2% de los encuestados precisa estar en desacuerdo respecto a que se realiza siempre la adecuada clasificación y distribución de productos brindados por Qaliwarma, esto a su vez es reforzado por el 41.8% que se mostraron totalmente en desacuerdo en referencia a que, en la institución educativa, los productos que ofrece el programa no son debidamente clasificados ni distribuidos.

¿Se realiza el monitoreo de los productos que se encuentran almacenados con el fin de reportar cualquier vencimiento o desfase de los productos?

Tabla 19 *Monitoreo de productos en almacén*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	96	98,0	98,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que el 98% de los encuestados menciona estar en desacuerdo con que en la institución educativa se realiza el monitoreo de los productos que se encuentran almacenados con el fin de reportar cualquier vencimiento o desfase de los productos, mientras que el 2% refuerza la postura respecto a la afirmación, lo que indica que no se cuenta con personal designado para esta tarea dentro de la institución.

¿Se supervisa el proceso de preparación de las raciones de desayunos y almuerzos y que estos cumplan con las normas de seguridad e higiene?

Tabla 20 *Supervisión del proceso de preparación de las raciones de desayunos y almuerzos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	39	39,8	39,8	39,8
	En desacuerdo	59	60,2	60,2	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que el 60.2% de los encuestados menciona estar en desacuerdo con que en la institución educativa se supervisa el proceso de preparación de las raciones de desayunos y almuerzos y que estos cumplan con las normas de seguridad e higiene, esto es reforzado por el 39.8% quienes precisaron que no se ha percibido que exista alguien en la institución encargada de dicha tarea.

¿Cree usted que se utiliza la cantidad correcta de productos para la elaboración de las raciones diarias evitando desperdicios innecesarios?

Tabla 21 *Cantidad adecuada de productos para la elaboración de las raciones diarias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
Válido	En desacuerdo	95	96,9	96,9	98,0
	Indiferente	2	2,0	2,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que el 96.9% de los encuestados menciona estar en desacuerdo con que en la institución educativa se emplea la cantidad correcta de productos para la elaboración de las raciones diarias evitando desperdicios innecesarios, el 1% refuerza este mismo concepto, mientras que el 2% se mostraron indiferentes respecto al enunciado.

¿Usted cree que se cumple con el plazo de entrega de los productos alimenticios que se preparan a los usuarios/beneficiarios?

Tabla 22 *Cumplimiento del plazo de entrega de los productos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	96	98,0	98,0	98,0
Válido	Indiferente	2	2,0	2,0	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que el 98% de los encuestados mencionaron estar en desacuerdo con que en la institución educativa que se cumple con el plazo de entrega de los productos alimenticios que se preparan a los usuarios/beneficiarios, siendo que estos se sirven pasada la hora establecida, por otro lado, el 2% mostraron indiferentes respecto al enunciado.

Análisis del objetivo específico 2

¿Los alimentos del programa Qaliwarma son del agrado de los estudiantes de la institución educativa?

Tabla 23 *Alimentos del programa Qaliwarma son del agrado de los estudiantes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	18,4	18,4	18,4
	En desacuerdo	80	81,6	81,6	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que el 81.6% de los encuestados mencionaron estar en desacuerdo con que los alimentos del programa Qaliwarma son del agrado de los estudiantes de la institución educativa, lo cual muestra que no encuentran correctamente preparados o existe un problema de sazón por parte de los encargados de la cocina, por otro lado, el 18.4% reforzó la idea respecto al enunciado al mantenerse totalmente en desacuerdo respecto alimentos preparados para los estudiantes.

¿El personal que se encarga del programa Qaliwarma tiene la capacidad y el conocimiento necesario para brindarlo?

Tabla 24 *Capacidad y el conocimiento del personal de Qaliwarma*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	67	68,4	68,4	68,4
	En desacuerdo	31	31,6	31,6	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que el 68.4% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo con que el personal que se encarga del programa Qaliwarma tiene la capacidad y el conocimiento necesario para brindarlo, mostrando poco manejo del proceso del programa así como su alcance, esto es reforzado por el 31.6% de los encuestados quienes indicaron estar en desacuerdo con que el personal muestra capacidad respecto a la ejecución del programa en la región.

¿Se evidencia honestidad y confiabilidad cuando se entregan y distribuyen los productos alimentarios del programa Qaliwarma?

Tabla 25 Honestidad y confiabilidad en la entrega y distribución de los productos alimentarios Qaliwarma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	98	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que la totalidad de los encuestados (100%) mencionaron estar en desacuerdo con que se evidencia honestidad y confiabilidad cuando se entregan y distribuyen los productos alimentarios del programa Qaliwarma, este indicador de percepción dilucida que dentro de la institución educativa no se muestran muy confiados con la cantidad ni el estado de los productos entregados.

¿La institución educativa demuestra una actitud colaboradora para la prestación del servicio del programa Qaliwarma?

Tabla 26 Actitud colaboradora para la prestación del servicio del programa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	98	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que la totalidad de los encuestados (100%) mencionaron estar en desacuerdo con que la institución educativa demuestra una actitud colaboradora para la prestación del servicio del programa Qaliwarma, ya que si bien, tanto la institución como los padres están de acuerdo respecto a la utilidad y beneficio del programa, la gran mayoría no muestra disposición en la formación de comités para ejercer actividades y funciones en beneficio de los estudiantes.

¿El servicio de Qaliwarma se realiza de forma rápida y sin contratiempos?

Tabla 27 Servicio rápido por parte de Qaliwarma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	98	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que la totalidad de los encuestados (100%) mencionaron estar totalmente en desacuerdo con que el servicio de Qaliwarma se realiza de forma rápida y sin contratiempos, ya que desde la óptica de los padres, existen problemas desde la fase de adquisición, así también, en el almacenaje se observan dificultades respecto a la localización de productos así como la necesidad de solicitar comprar insumos adicionales, conllevando que la distribución tampoco se presente adecuada.

¿Se ha observado sobrantes de los alimentos ofrecidos por Qaliwarma?

Tabla 28 Alimentos sobrantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	98	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que la totalidad de los encuestados (100%) mencionaron estar totalmente en desacuerdo con que en la institución educativa se ha observado sobrantes de los alimentos ofrecidos por Qaliwarma, siendo más bien todo lo contrario, se requiere más insumos sobre todo en la diversidad de los productos entregados, ya que se debe disponer de presupuesto para comprar productos adicionales para la preparación variada de los alimentos.

¿Existe una adecuada satisfacción de las necesidades con el servicio ofrecido por el programa Qaliwarma?

Tabla 29 Satisfacción de las necesidades con el servicio Qaliwarma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	78	79,6	79,6	79,6
Válido	Totalmente de acuerdo	20	20,4	20,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que 79.6% de los encuestados mostraron estar de acuerdo respecto a la satisfacción respecto al servicio ofrecido por parte de Qaliwarma, este enunciado es reforzado por el 20.4% de los encuestados quienes se mostraron totalmente de acuerdo, dado que, a pesar de las diversas necesidades

evidenciadas por parte del programa, beneficia a los estudiantes respecto a su alimentación, con lo que pueden desarrollar sus clases con normalidad.

¿Se consultan los alimentos a ofrecer por el programa Qaliwarma a los usuarios de la institución educativa?

Tabla 30 Consulta de los alimentos por parte de Qaliwarma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	98	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que la totalidad de los encuestados (100%) mencionaron estar totalmente en desacuerdo con que se consultan los alimentos a ofrecer por el programa Qaliwarma a los usuarios de la institución educativa, ya que por política del programa aún no se cuenta con la posibilidad de que los beneficiarios den alternativas sobre los productos que requieren, sobre todo si hablamos de alimentos regionales con alto contenido vitamínico.

¿El usuario del programa aún espera mejores cosas por parte del programa Qaliwarma?

Tabla 31 *Espera mejores cosas por parte del programa Qaliwarma*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	19	19,4	19,4	19,4
	De acuerdo	61	62,2	62,2	81,6
	Totalmente de acuerdo	18	18,4	18,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que 62.2% de los encuestados mostraron estar de acuerdo respecto a que el usuario del programa aún espera mejores cosas por parte del programa Qaliwarma, este enunciado es reforzado por el 18.4% de los encuestados quienes se mostraron totalmente de acuerdo, puesto que al ser beneficioso para los usuarios finales, aun se requiere mejorar diferentes aspectos relacionados a la comunicación entre las instituciones y el programa para la adquisición de los productos,

así como la dotación de herramientas y utensilios para la preparación de los alimentos; por otro lado, 19.4% mostró una postura indiferente respecto al enunciado.

¿Los beneficiarios se han quejado por demoras en el servicio brindado?

Tabla 32 Quejas respecto a las demoras en el servicio brindado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	12	12,2	12,2	12,2
	De acuerdo	48	49,0	49,0	61,2
	Totalmente de acuerdo	38	38,8	38,8	100,0
	Total	98	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los padres de familia de la I. E. Inicial N° 474 de Lambayeque

De acuerdo a la tabla y figura mostrada, se puede evidenciar que 49% de los encuestados mostraron estar de acuerdo respecto a que los beneficiarios se han quejado por demoras en el servicio brindado, este enunciado es reforzado por el 38.8% de los encuestados quienes se mostraron totalmente de acuerdo con ello, ya que conforme se describió anteriormente existe demoras respecto al a entrega de los alimentos a los estudiantes incluso hasta con 2 horas de retraso, lo que obliga inclusive a tener que cortar las horas lectivas para que puedan consumir sus alimentos; por otro lado, 12.2% mostró una postura indiferente respecto al enunciado.

Autorización para el desarrollo de la tesis



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N° 474
LA TINA - LAMBAYEQUE



AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

La Directora de la I.E.I N° 474-La Tina Lambayeque, expide lo siguiente:

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por la Lic. en Administración: **Sofia Fiorella De la Piedra Gil**, maestrante de la Universidad "César Vallejo", donde solicita aplicar su proyecto de tesis se dispone a lo siguiente:

AUTORIZAR, a la Lic. en Administración

De la Piedra Gil Sofia Fiorella

Aplicar el proyecto de tesis titulado "**Modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario, programa Qaliwarma en la Institución Educativa Inicial N° 474 Lambayeque, 2019**".

Lambayeque, 28 de noviembre del 2019




Rosa Elena Gil Ramirez
Directora

Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: De la Piedra Gil Sofia Fiorella
D.N.I. : 70838634
Domicilio : Calle Ángel Gonzales Castro 800 Asent. H.
Las Maravillas
Teléfono : Fijo : 074284399 Móvil : 965936937
E-mail : sofia.delapiedra26@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : **Maestra**

Mención : **Gestión Pública**

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

De la Piedra Gil Sofia Fiorella

Título de la tesis:

MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO,
PROGRAMA QALIWARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N° 474
LAMBAYEQUE

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo
mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha : 18-02-2020

Acta de originalidad de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Chero Zurita Juan Carlos, docente de la Escuela de Posgrado, del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor de la tesis titulada:

"Modelo de Gestión logística para mejorar la atención del usuario, programa Galiwama en la Institución Educativa Inicial N°474 Lambayeque", de la estudiante Sofía Fiorella De la Piedra Gil, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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 18 de febrero del 2020



Mg. Chero Zurita Juan Carlos
DNI: 16689094

Reporte de Turnitin

Modelo de gestión logística para mejorar la atención del usuario,
programa Qaliwama en la Institución Educativa Inicial N°474
Lambayeque

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	www.picoku.net Fuente de Internet	<1%
5	revistas.uis.edu.co Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe	

Autorización de la versión final del trabajo 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
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DE LA PIEDRA GIL SOFIA FIORELLA

INFORME TÍTULADO:

**"MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO,
PROGRAMA QALIWARMA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INICIAL N°474 LAMBAYEQUE"**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: **17 DE ENERO DEL 2020**

NOTA O MENCIÓN:

APROBAR POR UNANIMIDAD



FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO