



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de  
usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019**

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

**AUTORA:**

**Br. Camacho Lamela, Fabiola Melissa (ORCID:0000-0003-4166-0649)**

**ASESOR:**

**Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (ORCID: 0000-0002-9242-3881)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mi madre Betty Lamela Flores, por darme la vida, consejos, valores, motivación, quererme, creer en mí y por brindarme su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo, en ella veo las virtudes y su gran corazón que me llevan a admirarla cada día más.

A mi padre Cesar Camacho Chapilliquen, por su ejemplo a ser perseverante y fuerte hacia las adversidades, por creer en mi capacidad, brindar las palabras de aliento para cumplir mis ideales.

A mis hermanos Jessica, Iván, Cecilia y Eliana, para que vean en mí un ejemplo a seguir, luchan por cumplir sus metas y sueños.

A mis amigos que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos, por darme palabras de aliento, consejos y diversas emociones.

**La Autora**

## **Agradecimiento**

A mis padres, quienes son el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentaron en mí la base de responsabilidad y deseos de superación constante.

A los docentes del programa de posgrado Gestión Pública de la Universidad César Vallejo sede Trujillo, por los conocimientos brindados, especialmente al Dr. Pedro Morales Salazar, quien fue el asesor metodológico de la presente investigación.

A la Institución Educativa nivel primaria “Gustavo Ries” de la ciudad de Trujillo, por brindarme las facilidades para el desarrollo de la investigación, de manera especial al director y padres de familia.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	viii
Índice de abreviaturas.....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. MARCO TEÓRICO .....	22
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	37
3.1.1. Tipo de investigación.....	37
3.1.2. Diseño de investigación .....	38
3.2. Variables y operacionalización.....	39
3.2.1. Variables .....	39
3.2.2. Operacionalización de variables: Ver anexo 1.....	39
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	40
3.3.1. Población .....	40
3.3.2. Muestra .....	41
3.3.3. Muestreo .....	41
3.3.4. Unidad de análisis .....	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
3.4.1. Técnicas.....	42
3.4.2. Instrumentos .....	42
3.4.3. Validez y confiabilidad.....	43
3.5. Procedimientos .....	45
3.6. Método de análisis de datos.....	46
3.6.1. Estadística descriptiva.....	46
3.6.2. Estadística inferencial .....	46
3.7. Aspectos éticos .....	47
IV. RESULTADOS .....	49

4.1. Descripción de resultados .....	49
4.2. Contratación de las hipótesis .....	53
4.3. Regresión lineal y coeficiente de determinación de las variables: .....	67
V. DISCUSIÓN.....	68
VI. CONCLUSIONES .....	76
VII. RECOMENDACIONES.....	80
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>82</b>
ANEXOS.....	90
Anexo 1: Declaratoria de Originalidad del Autor.....	90
Anexo 2: Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	91
Anexo 3: Acta de Sustentación de Tesis.....	92
Anexo 4: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional .....	94
Anexo 5: Pantallazo Turnitin de Lima.....	83
Anexo 6: Autorización de la Versión Final de la Tesis .....	84
Anexo 7: Matriz de operacionalización de variables .....	85
Anexo 8: Matriz de puntuaciones de las variables.....	88
Anexo 9: Validación de contenido del instrumento de las variables gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio .....	92
ANEXO 10: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable independiente gestión del programa Qali Warma.....	102
Anexo 11: Validez de constructo de los instrumentos .....	108
Anexo 12: Ficha técnica del instrumento Gestión del programa Qali Warma .....	114
Anexo 13: Ficha técnica del instrumento Calidad de servicio .....	117
Anexo 14: Cuestionario de Gestión del programa Qali Warma .....	121
Anexo 15: Cuestionario de Calidad de servicio .....	124
Anexo 16: Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables y sus dimensiones.....	128
Anexo 17: Matriz de consistencia interna del informe de investigación .....	130
Anexo 18: Regresiones lineales de dimensiones .....	126

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b>	
Distribución de padres de familia del quinto grado de primaria de la I.E. Gustavo Ries.....	29
<b>Tabla 2</b>	
Criterios para la interpretación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.....	34
<b>Tabla 3</b>	
Criterios para la interpretación de la contrastación de la hipótesis.....	36
<b>Tabla 4</b>	
Comparación de los puntajes obtenidos de las variables Gestión del Programa Qali Warma y la calidad de servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.....	38
<b>Tabla 5</b>	
Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable Gestión del Programa Qali Warma en la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.....	39
<b>Tabla 6</b>	
Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable Calidad de servicio en la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.....	40
<b>Tabla 7</b>	
Prueba de Shapiro Wilk de los puntajes sobre la variable Gestión de la calidad y la variable Calidad de Servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.....	42
<b>Tabla 8</b>	
Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma influye significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....	43
<b>Tabla 9</b>	
Tabla de contingencia de la dimensión entrega de productos en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....	44
<b>Tabla 10</b>	
Tabla de contingencia de la dimensión capacitación del CAE en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....	45
<b>Tabla 11</b>	
Tabla de contingencia de la dimensión calidad del producto en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....	46

**Tabla 12**

Tabla de contingencia de la dimensión variedad de menús en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....47

**Tabla 13**

Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma y la dimensión organización interna de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....48

**Tabla 14**

Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma y la dimensión accesibilidad al programa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....49

**Tabla 15**

Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma y la dimensión infraestructura y seguridad integral de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....50

**Tabla 16**

Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma y la dimensión personal capacitado de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....51

**Tabla 17**

Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma y la dimensión atención de usuarios de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....52

**Tabla 18**

Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma y la dimensión medición y satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....53

**Tabla 19**

Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma y la dimensión comunicativa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....54

**Tabla 20**

Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma y la dimensión quejas y reclamos de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.....55

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b>	
Comparación de puntajes obtenidos de las variables Gestión del Programa Qali Warma y la calidad de servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.....	39
<b>Figura 2</b>	
Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable Gestión del Programa Qali Warma en la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.....	40
<b>Figura 3</b>	
Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable calidad de servicio en la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.....	41
<b>Figura 4:</b>	
Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación.....	56

## Índice de abreviaturas

<b>BPM</b>	: Buenas Prácticas de Manipulación
<b>CC</b>	: Comité de compras
<b>CAE</b>	: Comité de alimentación escolar
<b>DS</b>	: Decreto Supremo
<b>DL</b>	: Decreto Legislativo
<b>I.E.</b>	: Institución educativa.
<b>II.EE.</b>	: Instituciones educativas.
<b>MIDIS</b>	: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
<b>MGL</b>	: Monitor de gestión local
<b>PRONAA:</b>	Programa Nacional de Asistencia Alimentaria.
<b>PNAE</b>	: Programa Nacional de Alimentación Escolar
<b>QW</b>	: Qali Warma
<b>RM</b>	: Resolución Ministerial
<b>Sig</b>	: Significancia
<b>UT</b>	: Unidad Territorial.

## Resumen

Esta investigación denominada Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019, tuvo por objetivo determinar la influencia de la gestión del programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019. El tipo de investigación fue cuantitativo no experimental, con diseño correlacional causal transversal. La población lo conformo 147 padres de familia y la muestra estuvo representada por 40 padres de familia o apoderados de la I. E. Gustavo Ries, Trujillo, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó como técnica a la encuesta y los instrumentos fueron el Cuestionario sobre la gestión del programa Qali Warma y el Cuestionario sobre calidad de servicio.

En los resultados se halló que la gestión del programa Qali Warma es de nivel regular (72,5%) y nivel bueno (25,0%); la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, es de nivel regular (47.5%) y nivel bueno (50,0%). Finalmente se puede concluir que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue 0,682 (positiva moderada) con nivel de sig. menor al 5% ( $p < 0.05$ ), la cual quiere decir que la gestión del programa Qali Warma influye de manera significativa en la calidad de servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.

Palabras clave: Gestión, Programa Qali Warma, Calidad de Servicio, Usuarios.

## **Abstract**

This research called Qali Warma Program Management in the quality of service of users of the I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019, aimed to determine the influence of the management of the Qali Warma program on the quality of service to users of the I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019. The type of research was non-experimental quantitative, with a cross-causal correlational design. The population consisted of 147 parents and the sample was represented by 40 parents or guardians of the I. E. Gustavo Ries, Trujillo, selected through a non-probability sampling for convenience. The survey was used as a technique and the instruments were the Qali Warma Program Management Questionnaire and the Quality of Service Questionnaire.

The results found that the Qali Warma program is managed at a regular level (72.5%) and a good level (25.0%); the quality of service from the perspective of the parents of the I.E. Gustavo Ries, Trujillo, is of a regular level (47.5%) and a good level (50.0%). Finally, it can be concluded that Spearman's Rho correlation coefficient was 0.682 (moderate positive) with a significance level of less than 5% ( $p < 0.05$ ), which means that the management of the Qali Warma program significantly influences the quality of I.E. users service Gustavo Ries, Trujillo - 2019.

**Keywords:** Management, Qali Warma Program, Quality of Service, Users.

## I. INTRODUCCIÓN

En un programa social un usuario es la persona beneficiaria ante una necesidad, por lo que para cubrir esas necesidades tendremos que complacer cabalmente sus expectativas, realizando una rigurosa investigación del servicio y/o producto que se brinda, ya que no basta con poner a disposición recursos económicos, herramientas, productos y/o servicios, sino que se hace imprescindible conocer la calidad de servicio brindado y valorar el suministro de los recursos económicos que apoyan los objetivos educacionales y del ámbito salud, favoreciendo el progreso del ser humano promoviendo rutinas alimenticias adecuadas.

En el mundo coexisten cada día más problemas en relación con la educación y la salud. La salud, alimentación y nutrición adecuada constituyen los derechos inalienables en la sociedad, es por ello en que las deficiencias de los alimentos han conllevado a enfermedades crónicas relacionadas al régimen alimentario, afectando a muchos factores en la vida de cada niño, entre ellos tenemos la ausencia en la escuela, falta de atención, hábitos alimenticios, deficiencias en el desarrollo mental, etc.

Siendo así que la alimentación y nutrición es el pilar básico que permite alcanzar un crecimiento y confort de la población, de este modo esta estrategia permite mitigar la pobreza y la lucha de esta en los diferentes países.

En los últimos años esta lucha constante de disminución de la pobreza ha permitido valorar los programas sociales en una de las líneas de trabajo más relevantes en políticas sociales. Este esfuerzo cobra importancia en países de América Latina, puesto que precisamente allí es donde convergen grandes dificultades para alcanzar los objetivos de diversas políticas sociales. Pese al crecimiento y progreso social vivido en la actualidad aún no se logra reducir lo complejo de los fenómenos sociales existentes, tal como exclusión, pobreza y la desigualdad. (Segovia y Mira, 2014)

Según Salazar (2016) la implementación y elaboración de programas a través del tiempo se llevan arduamente a cabo con el principio de soberanía alimentaria. Sin embargo, para erradicar la desnutrición a pesar de arduo

trabajo y garantías constitucionales en la sociedad latinoamericana, impacta el bienestar y crecimiento de las poblaciones en vías de desarrollo. En la insistencia de este problema, no solo depende de la ausencia de alimentos, si no en la forma adecuada de distribuirlos.

Sin embargo, existen diversos periodos de las políticas, en que los gobiernos colocan en curso programas sociales, éstas permiten valorar el impacto, las consecuencias y valorar las modificaciones que sufren dichas propuestas sociales. (Segovia y Mira, 2014).

Entonces es por ello por lo que los programas sociales se transforman, se adaptan, mejoran, basándose en principios, acuerdos y objetivos, plasmándose en los resultados, siendo importante un diseño viable, realista y firme, reflejado en constante cambio, creciendo y fortaleciéndose a través del tiempo, conservando la esencia de sus objetivos.

Olivares y Reyes (2016) menciona que la intercesión social encaminada a la infancia ha venido siendo asumida de acuerdo a las dificultades que la afectan, como “doctrina de situación irregular”, es decir considera objetivos de atención y corrección, de manera que las políticas públicas están inmersos las dificultades sociales a los infantes, guiadas prioritariamente a la supervisión, la vigilancia y la normalización, siendo de alguna manera tardía y gradual la incorporación de la labor *cuidado/protección de los infantes* como parte de las actuación realizada por el Estado.

Desde esa perspectiva Nirenberg et al. ( como se citó en Segovia y Mira, 2014) recomienda la apreciación de programas sociales como la acción proyectada de meditación, fundada en métodos sistematizados de recolección, análisis e interpretación de información, con el fin de brindar juicios con valor, fundamento y comunicable, y de ese modo conocer los resultados, brindando recomendaciones que logren cambios mediante acciones para la mejor toma de decisiones, generando impactos positivos en programas sociales o proyectos.

Así pues, los resultados de la evaluación permitirán un suceso de toma de decisiones de acuerdo con resultados, objetivos y roles en la política pública para conseguir un consenso dentro del marco decisional fijado.

Por otro lado un estudio realizado por Harvey-Golding y colaboradores (como se citó en Apaza, 2016) necesitaba conocer las creencias, opiniones, actitudes y conductas en Inglaterra, hallando que los padres exponen como ventajas del desayuno escolar gratuito la tranquilidad financiera que se genera ahorrando a través del desayuno, la disminución de los gastos en comida, sobre todo en familias con varios hijos y el tener tiempo para dedicarse a otras actividades por las mañanas ahorrándose la preparación del desayuno; también mencionaron algunos que el desayunar en el colegio no les permitía controlar lo que el niño come.

Estos estudios, análisis técnicos de alimentación escolar, evaluaciones de impacto tienen como finalidad informar y mejora del programa social, generando soluciones para abordar el dilema de la malnutrición en el contexto del bienestar económico.

Existe la necesidad de mantener en gran medida el concepto de derecho a la alimentación, realizándose a través de diversos programas sociales, en donde rige la educación nutricional con pautas esenciales para mejorar con ésta hábitos alimenticios adecuados, favoreciendo la asistencia, permanencia y atención de las clases.

Ante ello la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, 2019), hace referencia que, en nuestro país, se trabaja para mejorar el aporte nutricional de las comidas, inclusive a través de la promoción de enfoques de alimentación escolar vinculada a la agricultura local.

Existen investigaciones que mencionan que la alimentación saludable en los escolares mejora la dimensión cognitiva de los niños, contrapesando las consecuencias de la hambruna a corto plazo. De ahí parte que el desayuno es primordial alimento, que debe contribuir entre el 20% y el 25% diariamente de energía. La gran mayoría de alumnos, van a la escuela sin tener un desayuno, otros con déficit de cantidad y calidad. En ese sentido si no se le brinda un desayuno, el tiempo que deja de alimentarse trae consecuencias como el de reducir la capacidad de atención en clase, interrelación social, capacidad de resolver problemas.

Romero, Riva y Benites (2016) precisa que, en Perú Programa Nacional de Asistencia Alimentaria en enero de 2012, el MIDIS con cinco programas sociales adscritos, inició una serie de valoración y reorganización, la finalidad de evaluar las prestaciones sociales otorgadas a los usuarios. Siendo el programa adscrito al ministerio, el PRONAA, encargada de favorecer a los comedores populares, y luego expandiendo los servicios de alimento a los usuarios de colegios públicas, con la finalidad de enriquecer la alimentación saludable de las familias de mayor riesgo.

En efecto, de este transcurso de valoración, en la realización y ejecución del programa se hallaron múltiples problemas, entonces a través del DS N° 007-2012-MIDIS divulgado el 31 de mayo, el MIDIS decidió desactivar el PRONAA en un plazo máximo del 31 de diciembre con relación al cumplimiento de sus prestaciones y generar el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), ofreciendo comida a usuarios de colegios públicos de nivel inicial y primaria. La creación del PNAEQW fue aceptado por el DS N.º 008-2012-MIDIS que fue divulgado el día 31 de mayo de 2012, operado con un modelo permite la gestión y el suministro de alimentos en variedad conforme con los hábitos alimenticios de los usuarios de cada localidad. El PNAEQW en su primer año de inicio de clases, el programa llegó a atender 2,7 millones de alumnos en más de 48 000 colegios en todo el Perú.

Si bien es cierto el año 2012, el Perú emprendió uno de los distintos desafíos que abarcan una gestión en el desarrollo social y realizó la creación del PNAEQW, brindando un servicio el Estado, siendo el protagonista los infantes de educación inicial primaria pública.

Así también según la Constitución del Perú, todo individuo tiene derecho a la alimentación y la Ley General de la Educación, señala un deber del Estado abastecer alimentos de calidad, a lo largo de los años su cumplimiento no ha sido óptimo, con servicios de baja calidad y orientados a contentar a los proveedores u otros actores públicos.

PNAEQW, siendo entidad que otorga una prestación hacia los pobladores vulnerable de carencia alimentaria y carencia extrema en todo el Perú, que

realiza un gasto económico creciente para la alimentación, es importante evaluar y tener una objeción de los consumidores por los servicios otorgados, la evaluación de satisfacción y aceptación de los niños, y la actitud de los usuarios y del programa social para lograr tener una mejor visión de mejora continua.

Después a través del DS N°006-2014 - MIDIS de manera gradual se brindará a estudiantes de secundaria de educación básica, en escuelas de la población indígena, situadas en la amazonia. (MIDIS, 2012).

De manera que hoy en día, QW brinda un desayuno y/o almuerzo gratuito a todos los colegios públicos del Perú, desde el nivel inicial, primaria y progresivamente del nivel secundaria situadas en la localidad indígena ubicadas en la Amazonía Peruana y modalidad jornada escolar completa (JEC), con ello se evidencia que existe una mayor inclusión social que significa que existe un rediseño de este programa sociales e incluso mejor focalizado.

Para el año 2020, la meta de atención programada es 4 008 583 usuarios, que se encuentran en 64 541 II.EE. públicas, que trae consigo mejorar el aprendizaje, potenciar la nutrición, rendimiento escolar, asegura el crecimiento y desarrollo.

En el PNAEQW, la gestión es importante y su vez afronta desafíos, puesto que juegan un papel transcendental en la intervención de los directores de las II. EE., docentes, padres de beneficiarios, actores locales, regionales, municipales.

El aprendizaje que se rescata de otros países en base a su experiencia nos demuestra que aun iniciamos la ruta por recorrer, de ahí hay que preservar la constante búsqueda de la mejora continua, es por ello por lo que el estudio de calidad de servicio brindada por el programa social permitirá evaluar la complacencia.

En muchos casos los beneficiarios no son pobres, eso afecta de manera directa e indirecta en que no llegan los alimentos a la población más pobre o de pobreza extrema, además notándose ausencia de información y monitoreo, por ende, realizándose así un gasto económico infructuoso. Así por ejemplo

muchos son alimentados en sus hogares y en la I.E. no consumen los alimentos, algunos hasta son arrojados a la basura, por diferentes factores.

La satisfacción resulta de diversos elementos tales como la edad, género, preferencias, entre otros. Álvarez y Aguirre (2015) afirma la satisfacción su nivel mayormente no refiere a la calidad, abarcando otros factores de carácter sociocultural y de valores, siendo los alumnos quienes perciben una diferencia concisa entre calidad y satisfacción, influyendo la ubicación demográficamente del usuario, gasto en alimentación, uso de productos que abarcan la alimentación, infraestructura disponible, y caracterización del servicio.

Es necesario poder ejecutar una evaluación de la situación y lograr verificar si el programa interviene de forma efectiva en la alineación de los estudiantes en el nivel de calidad de servicio. Siendo la realidad diferente en cada población de estudio, las cuales se demuestran con estadísticas, hechos y experiencias, se realiza esta investigación para tener un resultado real en alumnos de determinado grado, sabiendo que dentro de éste encontramos diversos indicadores: receta de alimentos, preparación, personal que realiza la preparación, gastos adicionales para la preparación de los alimentos, entre otros.

De acuerdo a las políticas públicas que se realizan en el país, muchas carecen de seguimiento y de un control que permita verificar los resultados esperados, por ello dado que anualmente realiza un alto gasto económico el estado peruano, es importante justipreciar la calidad del servicio, entonces considerando que los beneficiarios evalúan al programa y por ende el cumplimiento de objetivos, se debe conocer las causas ante un problema, haciéndose hincapié la actual y constante lucha ante la desnutrición y contra la anemia, siendo esta última lenta en la reducción, así mismo se reportan quejas y reclamos en la Unidad Territorial (UT) de La Libertad, por lo que posiblemente algunas causas de la insatisfacción en la calidad ser servicio sean: la mala preparación de alimentos, carecen de instalaciones e indumentaria, variedad del menú, los alimentos no son del agrado de los beneficiarios, entre otros.

Así pues, existen quejas de la evaluación realizada de los productos otorgados, mal almacenamiento, problemas de supervisión en el proceso de cumplimiento

del servicio de manera articulada de parte de familiares, profesores de las entidades educativas, entre otros.

Es importante conocer la prestación del servicio brindada, puesto que se encuentra directamente relacionada con la gestión que realiza el programa, permitiendo el progreso continuo del servicio y objetivos del programa, así mismo conocer la percepción del beneficiario, no solo el servicio brindado.

En este contexto, se expone este estudio con el propósito de conocer la gestión del programa QW y la influencia de la calidad del servicio, dado que existen quejas y reclamos de familiares por el servicio mal brindado que va desde el envío de productos (presentación y variedad) finalmente el consumo de estos.

Así mismo, la I.E. "Gustavo Ríes, se encuentra ubicada en Trujillo, La Libertad, realizándose el estudio en el quinto grado de primaria, verificando así el cumplimiento con los objetivos establecidos como programa social.

En este orden de ideas expuestas, se consideró plantearse la problemática de ¿De qué modo influye la gestión del programa Qali Warma en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019?

Por ello, este estudio se logrará conocer la gestión del programa QW en la calidad de servicio brindada, consecuencia que será de gran aportación para la posterior toma de disposiciones de los directivos como la cobertura del programa, número de beneficiarios, criterios de focalización, gestión óptima de recursos, capacitación en la calidad de servicio, en pro del progreso del programa.

Teniendo como justificación de forma teórica, que este estudio será antecedente para posteriores investigaciones que posean vínculo con las variables de gestión y calidad, además se tomará como perspectiva a futuro para una mejora continua de la institución, en que a través de los resultados plasmados se evaluará la eficacia del programa y verificar de esa manera la calidad en el servicio otorgado a los beneficiarios. Por otra parte, la metodológica del presente estudio se justifica con el cumplimiento de los criterios establecidos para un estudio científico dados por la universidad,

utilizándose instrumentos validados y confiables, sirviendo como base para investigaciones a futuro. Así mismo al probar que el programa tiene aceptabilidad de los productos ofrecidos, aumentará la confiabilidad de la alimentación que otorga el Estado, además de forma social se justifica en demostrar que los objetivos propuestos por QW se cumplan, ya que los usuarios mejoran su calidad de vida, educación, alimentación, repercutiendo en el progreso personal, mejora su nivel de rendimiento académico y nutricional. Por último, la justificación económica se refleja en el ahorro de dinero en las familias beneficiarias del programa, de tal modo que mejoran los niveles de ingresos económicos en sus hogares, mitigando de alguna manera la pobreza.

Es importante la concientización a la población para la culturalización en temas de índole de alimentación, salud, nutrición y educación, para la mejor aceptación de los alimentos que provee el PNAEQW, minimizar riesgos de salud, riesgos de mal uso de los productos, entre otros.

Para realizar la presente investigación se plantea como hipótesis general: La gestión del programa QW influye significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019. Las hipótesis específicas son: H<sub>1</sub>: La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la dimensión entrega de productos influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019., H<sub>2</sub>: La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la dimensión capacitación del CAE influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019., H<sub>3</sub>: La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la calidad del producto influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019., H<sub>4</sub>: La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la dimensión variedad de menús influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019, H<sub>5</sub>: La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión organización interna de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019, H<sub>6</sub>: La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión accesibilidad al programa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries,

Trujillo-2019, H<sub>7</sub>: La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión infraestructura y seguridad integral de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019, H<sub>8</sub>: La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión personal capacitado de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019, H<sub>9</sub>: La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la atención a usuarios de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019, H<sub>10</sub>: La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión medición y satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019, H<sub>11</sub>: La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión comunicativa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019 H<sub>12</sub>: La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión quejas y reclamos de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

En consecuencia, para desarrollar la investigación, el objetivo general es determinar la influencia de la gestión del programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

Los objetivos específicos diagnósticos: O<sub>1</sub>: Determinar el nivel de gestión del Programa Qali Warma y de las dimensiones: entrega de productos, capacitación del CAE, calidad de productos y variación de menú, de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo- 2019, O<sub>2</sub>: Determinar el nivel de calidad de servicio y de las dimensiones: organización interna, accesibilidad al Programa, infraestructura y seguridad integral, atención a usuarios, personal de capacitación, medición y satisfacción, comunicativa, quejas y reclamos, de los en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

Objetivos de contrastación: O<sub>3</sub>: Determinar la influencia de la dimensión entrega de productos de la gestión del Programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo- 2019., O<sub>4</sub>: Determinar la influencia de la dimensión capacitación del CAE de la gestión del Programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo- 2019., O<sub>5</sub>: Determinar la influencia de la dimensión calidad de

productos de la gestión del Programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo- 2019, O<sub>6</sub>: Determinar la influencia de la dimensión variedad de menú de la gestión del Programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo- 2019 , O<sub>7</sub>: Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión organización interna en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019., O<sub>8</sub> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión accesibilidad al programa en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019. O<sub>9</sub> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión infraestructura y seguridad integral en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019. O<sub>10</sub> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión personal de capacitación en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019. O<sub>11</sub> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión atención a usuarios en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019. O<sub>12</sub> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión medición y satisfacción en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019. O<sub>13</sub> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión comunicativa en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019. O<sub>14</sub> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión quejas y reclamos en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de realizar el presente trabajo de investigación se vio oportuno buscar estudios previos que permitieron enfocar algunos criterios y perspectivas relacionadas, tanto directa como indirectamente con el tema de estudio, siendo a nivel internacional: Niño, Gamboa y Serrano (2019) en su trabajo *“Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia”*, elaboró una investigación cuantitativa de corte transversal analítico, concluyendo que se mostró un alto nivel de percepción de satisfacción en los beneficiarios con un nivel socio.-económico bajo y medio (Coef B 2,43; IC 95%: 1,61-3,25), siendo del grupo medio y medio alto el 25% que desechan la comida al basurero. Estos resultados revelaron lo imprescindible de hacer los ajustes propuestos en la investigación para aumentar la calidad del programa Bucaramanga.

La contribución del estudio está en que se describe la percepción de los estudiantes y las recomendaciones de incrementar una gestión de calidad del programa social, ya que se observó el rechazo de los alimentos, recomendando una mejor focalización para los beneficiarios, también se podrá conocer otros campos que envuelve el contexto de la investigación.

Asimismo, López y Manzo (2017) en su *investigación "Análisis de factores que inciden en la calidad del servicio principal en una empresa de laboratorio público de alimentos en la ciudad de Guayaquil"*, el autor pretende estudiar los factores que afectan la calidad desde el servicio principal de una empresa pública de laboratorios de alimentos en la ciudad de Guayaquil, aplicó la metodología descriptiva, cuantitativa, bibliográfica y de campo, utilizando una encuesta bajo el modelo SERVQUAL y su escala multidimensional, donde los resultados obtenidos para el componente de empatía 60% de aceptación del usuario, confiabilidad 66% de aceptación, responsabilidad 63% de aceptación, seguridad 72% y tangible 71%, estos reflejaron el bajo nivel preocupación por cuidar los intereses y demoras en la entrega del registro de salud a los usuarios. En consecuencia, se propusieron un plan de capacitación, plan de monitoreo y vigilancia y un plan de motivación del personal como alternativas.

El aporte de la investigación está referida a la utilización del modelo SERVQUAL en donde la encuesta que midió la eficacia de la prestación, permitiéndonos conocer las dimensiones del modelo utilizado y de este modo tomar de referencia, ayudando a conocer las expectativas y percepciones que tuvieron los clientes.

Por otro lado, Álvarez y Aguirre (2015) en la investigación *"Satisfacción con los servicios de alimentación: propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica"* determinando en la variable de satisfacción más importantes son la limpieza de las instalaciones, la calidad del producto y nivel de precios procesados, confirmando con el resultado estadístico de un alfa de 0.7564 mayor que 0.70.

El aporte de la investigación está referida al conocimiento y mejora de métodos analíticos utilizados en la percepción satisfacción – calidad del servicio, permitiendo comprender mejor la intervención que se tiene para las soluciones a un mediano o corto plazo en la gestión en el presente estudio.

En el Perú, tenemos a según Martel (2018) en la tesis *"Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018"*, determinó la correlación entre sus variables, concluyó que el 43,2% percibe que la calidad es regular, el 28,9% indica ser buena y el 27,9% lo percibe como mala. Por ende, la mitad de los progenitores cuentan con una apreciación de calidad en el nivel regular. De acuerdo con el desarrollo de este programa el 49,9% señala encontrarse medianamente satisfecho, el 33,7% insatisfecho y el 17,3% satisfecho. Los valores porcentuales determinan la existencia de una correlación, siendo la prueba de hipótesis  $p\text{-valor} = ,000 <, 050$ , rechazando la hipótesis nula, existiendo relación significativa entre la calidad percibida y con el coeficiente  $Rho = ,795$  que indica una correlación positiva fuerte.

El aporte de la investigación está referida al presentar un marco conceptual de Qali Warma y como se establecen de la variable independiente sus dimensiones.

Luna (2018) en su tesis denominada: *"Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018"*, determina la existencia de la relación significativa de las variables entre sí, con sig.  $p < 0,01$ , aceptándose la

hipótesis de investigación. También comprobó la existencia directa y alta en la relación entre sus variables, con un coeficiente de correlación de 0.881.

La contribución de la investigación es conocer las dimensiones del PNAEQW, cómo funciona y cómo se presentan las soluciones propuestas a las diferentes dificultades que perturban la calidad de los servicios para niños en el distrito de Pucara Huancayo.

Para Lozano (2018) en su tesis *“Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018”*, determina la existencia de una correlación directa positiva entre las variables del estudio indicando que la calidad de la gestión repercute positivamente, siendo su coeficiente  $r=0.566$  y su coeficiente de determinación 0.32 lo que indica que en un 32% la variable satisfacción de los usuarios está influenciada por la calidad de la gestión de los programas sociales.

La contribución de la investigación radica en el conocimiento de la metodología de evaluación de los programas y en el modo en que se evalúan los efectos conseguidos para prever progresos que afecten el beneficio de los usuarios.

Para Herrera y Tineo (2018) en la tesis *“El Programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz”*, determina que la variable satisfacción en los beneficiarios se encuentran con un porcentaje promedio de 54.83% en un nivel bajo, con 31.83% medio y con un 13.33% alto. Hallando la relación positiva de sus variables, con Pearson (coeficiente de correlación) de 0.618.

La contribución de la investigación es la complejidad de la descripción conceptual sobre el programa, el marco metodológico y las recomendaciones relevantes para las autoridades directas e indirectas para el bienestar de la población.

Lescano (2017) en su tesis de nombre *“Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma - Ate, 2017”*, sus resultados concluyeron la existencia de relación significativa de ambas variables. De acuerdo con la Prueba de chi-cuadrado que fueron aplicadas a cada hipótesis, el cual resultó

menor al 5% el grado de sig., por ende, existe una relación significativa entre ambas variables y dimensiones.

La contribución de la investigación es conocer el marco teórico de la calidad de servicio y satisfacción, teorías y dimensiones, permitiendo comprender mejor y exponer ideas propias de mejora para el presente estudio.

En el ámbito regional tenemos a Boy (2019) en su investigación "*Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*", de tipo deductivo, inductivo y analítico. Llegó a concluir que el nivel de gestión en relación con la satisfacción era 75,9% del nivel medio, moderadamente satisfechos, el 15,5% del nivel alto muy satisfechos. Estos valores indican que la mayoría percibió un nivel promedio de las variables, que no refleja la satisfacción total.

El aporte de la investigación es conocer la estrategia liderada por el Vaso de Leche (programa social), para obtener mejores resultados entre los beneficiarios.

Bazán (2019), en su investigación "*Nivel de satisfacción del Programa Qali Warma en los Alumnos de Cuarto Grado del Nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019*", con método deductivo, tipo descriptivo, y diseño correlacional concluyó que el nivel de satisfacción fue positivo según las pruebas realizadas se obtuvo un valor es  $t= 7.893$  ( $P < 0.005$ ). El nivel de satisfacción califica como bueno y muy bueno con 97%, malo y muy malo de tan solo el 3%.

El estudio busca conocer el análisis local de la satisfacción en los programas sociales y ver su utilidad para mejoras de la condición de vida de la ciudadanía estudiantil de Huamachuco, La Libertad.

Neyra (2019), en su trabajo "*Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qali Warma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018*", investigación cuantitativa, el autor establece una relación sig. y alta entre las variables estudiadas, el coeficiente de correlación es ,641, en el nivel 0,00.

La contribución del estudio que realiza el autor es que despliega un análisis administrativo del PNAEQW y cómo ha afectado los beneficiarios.

Sobre el **marco de teorías**, según Garzón, (2010) existen protectores o habilitadores.

Los programas de protección son aquellos que crean mejores oportunidades en mejorar la calidad de vida, con el objetivo de minimizar la vulnerabilidad de la población más pobre. Se realizan diferentes cursos de capacitación a fin de tener oportunidades tanto en los servicios ofrecidos por el Estado como en su desarrollo personal. Por lo tanto, son muy importantes porque fomentan el dinamismo económico del país, siendo necesarios en situaciones de crisis, porque los más afectados son la población económicamente vulnerable. El programa de protección se enfoca en una población pobre específica o aquellos que están en mayor riesgo de pobreza, y considera el programa habilitador como el resultado de la focalización individual, que realmente identifica a quienes más lo necesitan.

Gonzales (2005, p. 48) menciona que es necesario conocer específicamente información sobre la población gracias a un diseño adecuado que permita hacerse cargo de la población vulnerable.

También existe la teoría de sistemas para Garzón (2010), este sistema tiene elementos articulados: actores naturales y / o institucionales, estos a través de procesos buscan soluciones o generan cambios en el valor público, en torno a actividades de servicio o producto.

Hernández (2011) para la calidad de servicio considera **modelos teóricos**:

a) Teoría de la no confirmación de expectativas.

Propone que los consumidores establecen su satisfacción o insatisfacción, al cotejar las expectativas con la realidad de acuerdo con su experiencia del mismo servicio o producto. Se determina que expectativa puede ser positiva o satisfacción y negativa o insatisfacción. Se usa como instrumento de medida con encuestas, con preguntas cerradas y escalas de medición.

b) Descontento potencial.

Es una teoría, en la que interviene quejas, surgen del descontento de lo ansiado de que un servicio o producto al cual imaginaron. Esta molestia es externa o que emerge, y de tipo potencial. De la manera externa el usuario expone sus quejas

ante las instancias que le puedan dar solución; de la manera potencial, el usuario no manifiesta la queja, pero se encuentra descontento con el producto brindado. Muchos usuarios no proceden a realizar una queja porque piensan que no le darán solución a su problema, sienten que el trámite o procedimiento es engorroso o a veces tiene desconocimiento, piensan que quejarse está por debajo de la dignidad, una costumbre social, hábito de vida o actitud mental.

c) Análisis de disponibilidad,

Esta teoría permite apreciar que los recursos se encuentren aprovechables físicamente cuando se requiera.

d) Medición de la calidad percibida,

Es una teoría basada solo en percepciones, porque los consumidores forman sus apreciaciones de la calidad de un servicio sobre una estimación de desempeño en varios niveles, y finalmente combinan estas estimaciones para llegar a la percepción general.

Para el desarrollo de la investigación se considera un **marco conceptual**, siendo: El concepto **gestión**, para Salgueiro (como se citó en Garzón, 2011), es "el cúmulo de decisiones y el accionar que conducen al obtención de objetivos preliminarmente establecidos", su concepto está vinculado al término "acción", con el fin de lograr los objetivos a alcanzar de acuerdo con los objetivos establecidos, es decir dependiendo de la ejecución y el desarrollo de los objetivos, acciones y / o actividades deben llevarse a cabo.

De igual modo Murray (2002) define como "actividad dirigida a obtener y asignar el recurso económico indispensable para cumplir los fines de la organización" (p.04), lo que significa que incluye evaluar y observar con los recursos aplicados las metas que se alcanzaron. El autor también coincide que la palabra gestión es una herramienta que involucra las fases de administración siendo la gestión misma un elemento con desarrollo propio de la administración, siendo necesario la información la metodología de gestión.

El termino **Programa Qali Warma**, es una institución del estado peruano, busca enriquecer la condición de vida de los estudiantes, para un determinado sector

vulnerable frente a sus necesidades para mitigar problemas como inadecuada alimentación y por ende mejora la educación.

Por otro lado, Qali Warma (2017), las siglas Qali Warma, proviene del quechua con significancia de “niño vigoroso” o “niña vigorosa” y Warma o qari, significa hombre o mujer, el programa social con el fin de otorgar un servicio alimenticio para colegios de nivel inicial, primario y algunos de secundaria.

**La gestión del programa Qali Warma**, Cassini (2008) define: Derivado del latín *gesio* y significa acción y efecto de gestionar. Consecuentemente involucra acciones para administrar, gobernar, disponer u organizar. De este modo, la gestión es la combinación de trámites que permiten resolver, concretar y/o administrar alguna entidad. Entonces es el desenvolvimiento de acciones y cambios de mejora continua de acuerdo con los objetivos planteados, el cual tiene como fin mejorar la capacidad de concentración, asistencia escolar y mejorar las rutinas alimenticias, incluyendo de acuerdo con su sistema de cogestión a la comunidad local para promover la participación y corresponsabilidad social.

Por consiguiente, el PNAEQW define tres objetivos: garantizar todos los días del año el servicio alimentario; aportar en incrementar la atención en clases, beneficiando su concurrencia y duración; y suscitar a intensificar las costumbres de alimento en los beneficiarios de QW.

Romero, Riva y Benites (2016) menciona que, desde un primer momento, se adiciono a QW elementos claves:

a. La alimentación como un derecho: se creó como un programa que debe tener en cuenta al cien por ciento de escolares de nivel inicial y primaria del país. Esta condición no se cumplía totalmente, a pesar de encontrarse regulado en la Ley General de Educación.

b. Niños como ejes centrales: se genera importancia en insumos o productos que el programa incorporará en las dietas para asegurar la aceptabilidad de los escolares. Así, se batía favorecer el cumplimiento de objetivos.

c. Diversificación, aceptabilidad y consumo: para respetar las costumbres de alimentos locales para fomentar su consumo y patrimonio alimentario de cada región, se incluye en la dieta los productos regionales.

d. Modelos de prestación diferenciados: se toma hincapié a las peculiaridades geográfica y social y participación de los actores sociales.

e. Cogestión y corresponsabilidad: Existe inclusión en los distintos métodos, intervención de la sociedad educacional, civil, u organización no gubernamental (ONG) y gobiernos locales, entre otros.

Dentro de los conceptos que abarcan a la **gestión del programa QW**, tenemos:

a) Servicio alimentario: La nutrición es un elemento fundamental, una nutrición adecuada desde los primeros años de vida tiene un impacto en una mejor salud y un desarrollo físico adecuado. (Salazar, 2016). Romero, Riva y Benites (2016) menciona que el servicio alimentario dentro de sus características se encuentra la contribución proteica, número de raciones a dosificar y horario de entrega y modalidad de alimentos (productos o raciones, entre otros). La elección de las recetas se realizó sobre la base de: *Valoración nutricional*: exigencia de energía y nutrientes, evaluando población objetivo y edad. *Diversificación*: en función de la fabricación y recurso. *Producción y estacionalidad*: manufactura de alimentos más consumidos en cada distrito. *Aceptabilidad*: atributos de degustación y presentación para la preparación y *de Fácil preparación*: obtención sin necesidad del trajín laborioso de utensilios.

b) Atención educacional: se organizará la parte educativa con puntualidad y se selección de alimentos que permitan cerrar brechas de desnutrición (MIDIS, 2012)

c) Hábito de alimentación: Es la rutina generada por la duplicación de este accionar, en alimentación se refiere al consumo de los alimentos más comúnmente consumidos, el hábito alimentario se concentra desde las preferencias o gustos por un alimento en específico. (Maldonado, 2013).

d) Comunicacional: Es relevante porque logra que la información llegue a todos los beneficiarios, es decir informar y sensibilizar al público objetivo y general, de temas de hábitos alimenticios, nutrición, entre otros. (MIDIS, 2016).

Asimismo, de precisar los tipos de alimentos y el modo de repartición de estos, también Romero, Riva y Benites (2016) menciona que fue preciso determinar el modelo de gestión del PNAEQW.

El CC está compuesto por personas representativas de los gobiernos locales, representantes de la red de salud, gobernador y padres de la II. EE públicas sobre el alcance de la intervención de QW.

En el modelo de cogestión, se encuentra además el CAE conceptualizado por Programa QALI WARMA (2017), es el conjunto de individuos que brindan y ejercen vigilancia el servicio alimenticio, formado por el director (presidente), un representante de los docentes (secretarios), tres representantes de padres (vocales), en cada colegio público.

También, dentro de las funciones del CAE, tenemos algunas como:

- Implementar un espacio para almacenar los productos otorgados por cada proveedor.
- Verificar alimentos, así mismo mediante las guías de remisión y actas de recepción de alimentos se da conformidad a lo recibido.
- Programar la elaboración de acuerdo con los menús otorgados por QW.
- Compartir y dosificar los alimentos a los alumnos, en el horario pertinente, realizando la supervisión del consumo.
- Participar de talleres y capacitaciones que brindará el MGL, y cumplimientos de BPM de alimentos.
- Informar de alguna incidencia desfavorable de la recepción de alimentos o el servicio que brinda el PNAEQW.
- Tener un registro actualizado de los usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas).

Los proveedores de servicios son personas naturales o jurídicas, quienes no precisamente son los productores, cumplen de acuerdo con su contrato, lo señalado en el manual y bases del proceso de compras.

El modelo PNAEQW tiene en primer lugar la planificación del menú escolar (determinar recetas y programarlas), luego la fase de compra se refiere a los actos llevadas a cabo por el CC para la posesión de productos, raciones y, por

último, la fase de gestión de servicio involucra las acciones a cargo del CAE (recepción, almacenamiento, preparación y entrega de alimentos). Para modalidad raciones el CAE verifica organolépticamente el producto y modalidad raciones el correcto empaque, fecha de caducidad, registros sanitarios de corresponder según la naturaleza del producto.

El PNAEQW tiene dos componentes, el especialista en alimentos y el especialista en educación.

El modelo QW tiene tres fases. Primero, la planificación del menú de la escuela incluye el proceso de determinar las recetas y programarlas para la atención del servicio de alimentos. Segundo, involucra la actividad que ejecutan los del CC para la adquisición de alimentos y por último la gestión y responsabilidad del servicio realizada por el CAE.

El PNAEQW posee dos componentes, el especialista en alimentos y el especialista en educación.

El especialista alimentario, está vinculado con la prestación de servicios, contenido nutricional, dosis, consumo según la edad. La dosis de alimentos es de acuerdo con los quintiles de pobreza. Los de quintil inferior (I y II), se otorga desayuno y almuerzo, y solo desayuno a quintiles (III, IV y V). El diseño del programa tiene dos tipos de modalidades: la primera es la entrega de raciones preparadas, que consiste en que los proveedores sean responsables de la preparación del desayuno y el almuerzo que se realiza diariamente; El segundo es la entrega de productos, los proveedores son responsables de la entrega periódica de productos no perecederos, con el CAE a cargo de preparar y distribuir todos los alimentos en el establecimiento educativo.

El especialista educativo es responsable de promover los hábitos alimentarios de manera apropiada para los escolares, fortaleciendo las capacidades y actividades del CAE, y el CC. Entre las estrategias en las que trabaja el especialista en educación se encuentran la provisión de herramientas educativas que promueven hábitos alimenticios saludables, capacitación y asistencia técnica sistemática y periódica dirigida a desarrollar la capacidad.

El concepto **calidad de servicio**, involucra al termino satisfacción y calidad, el cual el autor Deming (1989) considera la satisfacción es “un grado previsible de similitud y fiabilidad a menudo costo, conveniente a los requerimientos del cliente y teniendo intención de los requerimientos del usuario, actuales y al futuro”. (p.19). Esto implica que las evaluaciones de la satisfacción van acorde a una investigación que logre conocer las necesidades anheladas por el cliente.

Kotler (2001) considera la satisfacción del individuo como el estado anímico resultante de la comparación de su expectativa con lo obtenido. Por lo tanto, se refleja en el resultado entre las expectativas y lo percibido de un servicio o producto.

También refiere que luego de adquirir un servicio o producto, los usuarios sienten uno de los niveles de conformidad, siendo: a) Insatisfacción, se realiza cuando la cualidad apreciada del producto no consigue las perspectivas. b) Satisfacción, la cualidad del producto o servicio consiguen las perspectivas esperadas. c) Complacencia, se manifiesta cuando se excede a las perspectivas esperadas.

Es importante considerar definir el término **calidad**, hallándose diferentes definiciones de los siguientes autores: Deming (1989), conceptualiza que, de acuerdo con las características o cualidades evaluables, sujetas a las necesidades de los individuos, estos productos o servicios se diseñan o manufacturan para brindar satisfacción por el costo que el individuo tenga que cancelar. Para Dale, Van der wile & Iwaarder (2007) la calidad se puede minimizar a cualquiera que efectúe las exigencias y las especificaciones o complazca al cliente. Según el autor, Tejedor, (citado en López y Manzo, 2017), expresa que “la calidad es el conjunto de atributos de bienes o servicios, donde la principal característica es satisfacer los requerimientos del comprador con el fin de conseguir resultados positivos para la organización”. Por lo tanto, Hoyer (citado en López y Manzo, 2017), menciona que “el término calidad expresa fehacientemente la percepción de satisfacción de los requerimientos expresados por el cliente que desea adquirir un bien o servicio que complazca sus

expectativas, por lo tanto, al cumplir con los parámetros el usuario, la empresa cumplirá su misión”. (p. 41).

**La calidad de servicio**, el término “calidad de servicio”, para Marković & Janković (2013), afirman que la calidad del servicio es el cotejo entre las perspectivas y las percepciones del usuario con respecto al servicio adquirido, por lo tanto, habrá una calidad de servicio cuando la percepción supere las expectativas con respecto a dicho servicio.

Como concepto de la calidad del servicio, la calidad es una disciplina que implica acciones, normas y decisiones tanto en las empresas manufactureras como de servicio, sin embargo, el término que se refiere a la calidad del servicio no concierne precisamente al área económica de los servicios, sino que guarda relación con la atención al cliente e inclusive de las partes interesadas.

Render (citado por López y Manzo, 2017), conceptualiza la calidad del servicio como aquellos componentes en las fases de producción o servicios inmersos en la atención al cliente, en primera instancia para lograr captarlo, luego según fuera el caso para las fases de diseño, compras, producción, en la distribución, despacho y entrega final de bienes o servicios, es importante generar un valor añadido que permita aumentar de manera sostenida la satisfacción de usuarios y consumidores.

Entonces la calidad del servicio es un aspecto intangible que, mediante indicadores cualitativos, se generan en cuantitativos con el uso de metodologías que fueron creadas precisamente para realizar este tipo de mediciones.

Castillo (2015), dentro de su investigación considera dimensiones tales como: organización interna, accesibilidad al programa, infraestructura y seguridad integral, personal de capacitación, atención de usuarios, medición y satisfacción, comunicativa, quejas y reclamos. La organización interna refiere a la mejora de la atención de los usuarios, planes estratégicos y plan operativo de la institución, se incentiva y reconoce el logro de resultados de acuerdo con los objetivos de la institución, procesos de gestión de calidad. La accesibilidad considera horarios de atención a la población usuaria, campañas de promoción, se identifica al usuario según su necesidad, acceso a servicios. La infraestructura y seguridad

integral es aquel sistema adecuado de servicios, mantenimiento de instalaciones, instalaciones apropiadas, medidas de seguridad. El personal de capacitación brinda orientaciones promoviendo innovación y compromiso por la excelencia. La medición y satisfacción, se realiza la medición, análisis, se establece indicadores que midan la satisfacción, generando confianza a la población usuaria. Comunicativa, se diseñan alternativas de comunicación, estrategias por el personal institucional, se brinda un plan de comunicación según el público. Las quejas y reclamos, se realiza la rendición de cuentas para mejora continua, análisis de los reclamos y sugerencias que puedan existir, dando oportunamente las respuestas.

Para Setó (citado por López y Manzo, 2017, p. 63) considera que “la calidad del servicio fue introducida en la década de 1980 para cumplir con las normativas de los sistemas de gestión de la calidad encaminados en el deleite del usuario”.

La calidad de servicio, cuenta con dimensiones tales como organización interna, en una empresa o institución existe ciertos lineamientos, normas y jerarquías que permiten realizar una mejor gestión por ejemplo en el PNAEQW existe una certificación ISO 9001:2015, ayuda a la simplificación de los procesos administrativos, las mejoras en el servicio alimentario y la implementación de una cultura de calidad en la entidad, se concentra en su Plan Estratégico Institucional la mejora de la atención a los beneficiarios; accesibilidad al programa, permite identificar, diferenciar y segmentar a la población vulnerable según su necesidad, hacerla participe de los beneficios que brinda el estado; infraestructura y seguridad integral, búsqueda de infraestructura adecuada ,busca la conformidad a través de elementos tangibles a través de medidas de control que permitan identificar riesgos y la toma de acciones correctivas; personal de capacitación, siendo importante la atención a usuarios, buscando disposición al servicio, trabajo en equipo, empuje y proceder ético, contar con protocolos y métodos para la supervisión individualizada a los usuarios por parte de la entidad; medición y satisfacción, verificar, registrar y actualizar la base de datos en un sistema y de los consecuencias obtenidas e impactos de las acciones ejecutadas por la entidad, conocer los efectos sobre la información brindada; comunicativa, diseñar alternativas o plan de comunicación asertiva;

reclamos y quejas, cuentan con procedimientos para mejora continua de servicios.

Además, existe un modelo SERVQUAL, Castillo (en López y Manzo, 2017), manifiesta acerca que se trata de “un instrumento para el cálculo concreto de la apreciación del cliente acerca del servicio, mediante el grado de satisfacción percibido”, históricamente esta metodología “fue creada en Estados Unidos en 1988 por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry, bajo auspicio del Instituto de Ciencias de Marketing norteamericano” (p. 36)

El objetivo principal de la escala multidimensional que contiene el modelo SERVQUAL, está asociado a la determinación de los parámetros percibidos por el usuario sobre el tiempo de respuesta, la seguridad que sintió, si fue tratado con cortesía y amabilidad, cómo observó el nivel de responsabilidad de su proveedor de bienes o servicios, así como de la tecnología y recursos con que cuenta la empresa, por lo que son los propios clientes quienes a través de estas dimensiones definen su satisfacción.

El modelo SERVQUAL realiza la evaluación con cinco dimensiones de servicio:

Dimensión 01: Elementos Tangibles, para Camisón (2006) los elementos tangibles son los que siempre apoyaran al servicio, aclara que está formado por los ambientes e instalaciones incluyendo al capital humano e instrumentos para el usuario la primera impresión es la cuenta sobre cómo se percibe el lugar donde será atendido. Hace referencia directamente a la infraestructura de la empresa, a sus equipos e instalaciones, a los recursos materiales y humanos desde un enfoque comunicativo.

Por otra parte, sobre **marco normativo**, tenemos: Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del MIDIS; DS N° 008-2012-MIDIS, creación del PNAEQW; RM N° 108-2012-MIDIS, admite la Directiva N° 002- 2002-MIDIS “Lineamientos para la elaboración del manual de operaciones de los programas sociales del MIDIS”; RM N° 174-2012-MIDIS: “Manual de Operaciones del PNAEQW”; Resolución de Dirección Ejecutiva N° 105-2013-MIDIS/PNAEQW, aprobación de “Manual de Compras del modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario del PNAEQW”; Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias; Ley

N°30021, Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes; DL N°1062, Ley de Inocuidad de los alimentos y sus modificatorias; DL N°1290, que fortalece concerniente a la inocuidad en la fabricación de los alimentos industrializados y productos pesqueros y acuícolas; DS N°007-98-SA, “Vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas y sus modificatorias; RM N°192-2012-MINSA: “lineamientos para la evaluación, seguimiento y gestión de la evidencia de las políticas, planes, programas y proyectos del MIDIS”; RM N°066-2015-MINSA: “Norma Sanitaria para el almacenamiento de alimentos terminados destinados al consumo humano”; RM N°181-2019-MINSA, que aprueba la directiva N°002-2019-MIDIS, que regula los procedimientos generales de compras, de rendición de cuentas y otras disposiciones para la operatividad del modelo de cogestión del PNAEQW para la prestación del servicio alimentario; Resolución Directoral Ejecutiva N°D000329-2019 MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba Listado de II.EE. Públicas a ser atendidas por el PNAEQW en el año escolar 2020.

En cuanto al **paradigma investigativo**, Piñero y Rivera (2012), conciben que el Paradigma tiene relación al concepto de cosmovisión, dicha expresión engloba el conjunto experiencias, creencias y valores que influyen en el entorno del sujeto que percepción en la realidad y a su vez da respuesta a la misma. (p. 19)

Para Guba & Lincoln (1994) el paradigma positivista contiene al estudio investigativo, por ende, se realiza la acción de contrastar las hipótesis con procedimientos estadísticos y formar numéricamente los valores de una establecida variable. También el post-positivismo para Flores (2004), indica que la realidad existente no se asimila totalmente, dada que se basa de las leyes exactas, a diferencia, ésta simplemente podría comprenderse de forma inconclusa. Por lo tanto, ambos paradigmas encaminan hacia los estudios cuantitativas, que poseen el propósito de explicar los fenómenos investigados, para ser precedidos y controlarlos.

### **III. METODOLOGÍA**

En el presente estudio es una investigación cuantitativa, el método apto para lograr resultados veraces, uno de ellos es el método deductivo que usa como estrategia la razón para manifestar o deducir conclusiones lógicas basándose de principios o teoría, es decir, que va de un proceso de pensamiento general a lo particular; Es hipotético deductivo o contrastación de hipótesis, puesto que confirma los resultados con la contratación de hipótesis, este método obliga a usarse para modernizar o enriquecer teorías existentes. (Garcés, 2000).

Será hipotético - deductivo porque se planteó el problema de investigación, precisaría su objetivo, pregunta y métodos a utilizar, entonces esos métodos y objetivos trazados permitieron asumir la hipótesis: La gestión del programa QW influirá significativamente en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019, asumiendo premeditadamente para ser luego contrastados con las pruebas estadísticas, para verificar la veracidad o falsedad, es decir, se formularon principios generales para llegar a conclusiones específicas. Así mismo se utilizó método lógico por la realidad problemática existente en el programa, en función a la calidad de servicio, permitiendo comprender la gestión en la organización que engloba el programa social.

Método sintético el cual permitió la integración de los aspectos relevantes sustentados en el marco teórico por diferentes autores, características contextuales, normatividad, entre otros aspectos de acuerdo con las variables de la investigación sobre la gestión del programa y la calidad de servicio en la I.E. Gustavo Ries, permitiendo la elaboración de la matriz de operacionalización y por ende el instrumento para el recojo de los datos.

También se usó el método analítico, analizándose el marco teórico, teorías y aplicación a la realidad con la validación y confiabilidad de instrumentos.

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

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

El tipo de investigación utilizado es no experimental, no existiendo manipulación de variables; por ende, donde no hay ejecución de la variación deliberada de la variable para ver su acción sobre la otra, sino

que se observa los fenómenos naturalmente, y luego examinar. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

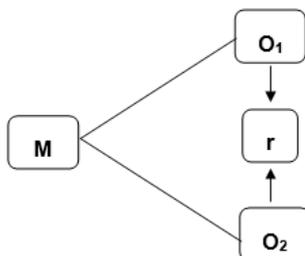
- **Según su finalidad, aplicada;** se emplea el conocimiento teórico de calidad de servicio empleando metodologías, para el accionar de soluciones al problema. Así mismo se define como aquella que tiene fines prácticos en el sentido de solucionar problemas revelados en un área del conocimiento.
- **Según su naturaleza, Cuantitativo;** emplea el acopio de datos para demostrar la hipótesis, con cimiento en el cálculo numérico y el estudio estadísticamente de la aplicación de los instrumentos y la elaboración de tablas y/o figuras, permitiendo probar teorías.
- **Según el alcance temporal, transversal;** los datos obtenidos fueron compilados en un periodo único determinado. Su intención es estipular las variables y examinar su ocurrencia e interrelación en un tiempo determinado.
- **Según su profundidad o carácter;** correlacional causal, representa la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un tiempo definitivo.
- **Según su orientación,** comprobación, puesto que es una investigación dirigida a adquirir conocimientos con el fin de dar contestación a puntos determinados; por ende, se encamina al cambio o mejora, basándose a la toma de decisiones (Gil, 2018).

### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño usado, es un diseño correlacional causal transversal, puesto que se dirige a constituir el grado de relación causal, en una igual muestra únicamente en un tiempo.

Entonces de la variable independiente (Gestión del Programa Qali Warma) y la variable dependiente (calidad de servicio), se verifica si hay relación causa efecto entre ambas.

El esquema utilizado es:



Dónde:

M: Muestra, padre de familia de los alumnos de nivel primaria de la de la I.E. Gustavo Ries.

O<sub>i</sub>: Variable independiente: Gestión del Programa Qali Warma.

O<sub>d</sub>: Variable dependiente: Calidad de servicio

r : Relación de causalidad de las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### 3.2.1. Variables

**Variable independiente (VI):** La gestión del Programa Qali Warma Implica el accionar de dirigir, gobernar, organizar, disponer en los diferentes elementos: servicio alimentario, atención educacional, hábitos de alimentación, comunicacional. (Romero, Riva y Benites, 2016)

**Variable dependiente (VD):** Calidad de servicio

Es una comparación de las perspectivas y percepciones del usuario con relación al servicio recibido; por lo tanto, habrá calidad de servicio cuando la percepción exceda las expectativas que tenía para el servicio. (Markovié & Jankovié, 2013)

**3.2.2. Operacionalización de variables:** Ver anexo 1.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

Se define para Fracica (1988, citado por Bernal, 2010), es la suma del fenómeno de estudio, la misma que sus elementos se caracterizan por tener algo en común, que permite estudiar y originar datos para una determinada investigación.

Según la RDE N°329-2019-MIDIS/PNAEQW-DE conforman 822 usuarios de la I.E. Gustavo Ries. Así mismo la población para la presente investigación de estudio lo conforman 147 padres de familia de los usuarios, siendo la distribución según se detalla en la tabla 1:

**Tabla 1**

*Distribución de padres de familia del quinto grado de primaria de la I.E. Gustavo Ries.*

Grado	Número de padres	Total	Porcentaje
5º Grado A	36	36	24.49
5º Grado B	33	36	24.49
5º Grado C	37	37	25.17
5º Grado D	38	38	25.85
Total	147	147	100

**Fuente:** Datos obtenidos de nóminas de matrícula de la I.E. Gustavo Ries. Trujillo.

#### **Criterios de inclusión:**

- Usuarios de la I.E. Gustavo Ries regulado en RDE N°329-2019-MIDIS/PNAEQW-DE.
- Padre de familia o apoderado del usuario de la I.E. Gustavo Ries.
- Servidores públicos que realizan el trabajo remoto o mixto (administrativo) en el PNAEQW.
- Integrantes del CAE, integrantes del CC, proceso de compras (proveedores fabricantes)

### **Criterios de exclusión:**

- Padre de familia o apoderado del usuario de la I.E. Gustavo Ries que en el momento que se desarrolla la investigación y que por propia voluntad no desean participar.
- Padre de familia o apoderado del usuario de la I.E. Gustavo Ries que se encuentran dentro del grupo de riesgo a contagio del COVID-19, establecido por la normal legal.
- Padres de familia o apoderados que prestan un servicio o se encuentran laborando de acuerdo con las actividades esenciales permitidas desde la declaratoria de emergencia sanitaria.
- Usuarios que no se encuentran en la RDE N°329-2019-MIDIS/PNAEQW-DE.

### **3.3.2. Muestra**

Bernal (2010), la describe como la fracción que representa a una población en estudio, donde obtendrá los datos para el desenvolvimiento del presente estudio, y así realizar la medición y estudiar las variables.

Se presenta una muestra por conveniencia del investigador, por el motivo de fuerza mayor que estamos atravesando con respecto a la Pandemia COVID-19, el cual no permite acceder de forma presencial para dicha encuesta, por seguridad y protección de riesgo a contagio, la muestra lo conforman 40 padres de familia o apoderados de los usuarios beneficiarios del quinto grado de nivel primaria de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo empleado es no probabilístico, porque para elegir los elementos, éstos no están sujetos a la probabilidad, sino a fuentes que guardan relación con las particularidades o propósitos que persigue el investigador. El muestreo fue no aleatorio, con una muestra de 40 personas, siendo estadísticamente significativo.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Padre de familia o apoderado del beneficiario de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo.

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

Para lograr realizar la compilación de datos, se ha creído conveniente aplicar lo siguiente:

### **3.4.1. Técnicas**

Se utilizó la encuesta, aunque es una de las técnicas de recopilación más utilizadas, y a pesar de que pierde cada vez más credibilidad debido al sesgo de los encuestados. (Bernal, 2010). La técnica permitirá obtener la apreciación de los apoderados del alumnado de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019, con respecto a la Gestión del Programa QW en la calidad del servicio.

### **3.4.2. Instrumentos**

Se aplicó un cuestionario que es el cúmulo de interrogantes con la intención de conseguir datos informativos de los individuos. (Bernal, 2010), se usaron de tipo escala de Likert con interrogantes cerradas, es decir la escala de respuesta está predefinida para que el encuestado pueda seleccionar, sin que esto pueda modificarse o aclararse. No brinda la oportunidad de hablar sobre el tema o la premisa.

Los ítems son de tipo escala de Likert, donde se manifiesta la intensidad o significado de la particularidad subjetiva donde la primera alternativa (0) es la opción más baja y la más alta permitida generalmente (4).

Entonces previa coordinación se envió virtualmente un enlace de dos cuestionarios realizada de forma coherente y ordenada la formulación de preguntas cerradas, claras, precisas y objetivas para que sean resueltas sin dificultades, aplicadas a 40 padres de familia o apoderados de la I. E. Gustavo Ries.

El cuestionario concerniente a la variable independiente, sobre la gestión del programa Qali Warma consta de 04 dimensiones y la variable dependiente de 08 dimensiones.

Se trata de dos instrumentos, uno mide la gestión del programa Qali Warma y el segundo la calidad del servicio desde la apreciación de los padres de familia o apoderados de la I.E. Gustavo Ries, cuyo ámbito de aplicación es individual, con un tiempo aproximado para su desarrollo de 15 a 20 minutos cada uno. Los enunciados tienen un tipo de Escala Likert. En la variable independiente el cuestionario está conformado por 34 preguntas cuya distribución es: entrega de productos (1 - 14), capacitación del CAE (15 - 18), calidad de productos (19 - 29) y variación de menús (30 - 34).

Y en la variable dependiente el segundo cuestionario está conformado por 38 preguntas cuya distribución es: organización interna (1 - 10), accesibilidad del programa (11 - 13), infraestructura y seguridad integral (14 - 17), personal capacitado (18 - 21), atención a usuarios (22 - 26), medición y satisfacción (27 - 30), comunicativa (31 - 34), y Quejas y reclamos (35 - 38).

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

**a) Validez de constructo**, se realizó mediante análisis factorial confirmatorio, esta validez explica la vinculación congruente entre las mediciones de concepto y las mediciones de otros conceptos teóricamente correlacionados. Desde una perspectiva científica esta validez se considera la más importante, agrupa evidencia que sostiene la interpretación del sentido que tienen las puntuaciones del cuestionario (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 203)

En esta validez se usó test de esfericidad de Bartlett que debe ser  $< 0.01$  para considerarse bueno; y test KMO que mide la adecuación del muestreo, tomando de una forma similar al coeficiente de confiabilidad (de 0 a 1); Por lo que; si el análisis factorial es:  $KMO \geq 0.75$ , se considera

bueno; si  $0.75 > KMO \geq 0.50$ , es aceptable, y si  $KMO < 0.50$  sería inaceptable.

Después de aplicar la validación de gestión del programa QW: se obtuvo que fue buena debido al KMO de 0.503 y prueba de Bartlett de 0.000.

En el caso de la variable calidad de servicio: se obtuvo como aceptable por el KMO de 0.506 y prueba de Bartlett de 0.000.

**b) La validación de contenido**, se efectúa por medio del método de Holsti, con el juicio de expertos, el cual se mide la concordancia entre el número de codificadores estadístico de acuerdo porcentual, por lo que las variables se buscaron que tuvieran coherencia y consistencia técnica con los objetivos y bases teóricas, a través de la opinión de expertos, dicho juicio aprobado se ejecutó de acuerdo con el propósito de la investigación. La validez fue formada por el juicio de tres expertos en investigación científica, los cuales fueron:

- Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar.
- Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo.
- Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles.

En cual de la validación de la variable independiente se obtuvo 94.11% (primer experto), 91.85% (segundo experto), 94.11 (tercer experto); de la variable dependiente se obtuvo 86.86% (primer experto), 92.10 (segundo experto) y 94.73% (tercer experto).

**c) La confiabilidad de los instrumentos**, se usó el software de estadística SPSS V23, aplicándose una prueba piloto a 15 padres de familia o apoderados de la I.E. Gustavo Ries, con el fin de poder evaluar el coeficiente de consistencia interna según el Alfa de Cronbach y evaluar la aplicación de los instrumentos de acuerdo con las características de la población.

Para George y Mallery (1995) el resultado puede mostrar diferentes niveles de fiabilidad: no aceptables, pobre, débil, aceptable, bueno y excelente, según se puntualiza en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Criterios para la interpretación de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.*

Intervalo	Categoría
Por debajo de 0.50	No aceptable
De 0.51 a 0.60	Pobre
Entre 0.61 y 0.70	Aceptable
De 0.71 a 0.80	Muy aceptable
De 0.81 a 0.90	Bueno
De 0.91 a 1.0	Excelente

Fuente: George y Mallery (1995)

Luego de la elaboración la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach se tuvo como resultado para el cuestionario sobre gestión del programa Qali Warma, un coeficiente para la escala general de .842 categorizado como bueno, mientras que, para sus dimensiones, los coeficientes fueron: entrega de productos (.876), capacitación del CAE (.859), y variación de menús (.899), también categorizadas con una confiabilidad buena; calidad de productos (.913) con una fiabilidad excelente.

Así mismo para el cuestionario sobre calidad de servicio, se determinó un coeficiente para la escala general de .919 categorizada como excelente, mientras que para sus dimensiones, los resultados fueron: Organización interna (.949) categorizada como excelente, accesibilidad del programa (.894) , infraestructura y seguridad integral (.849), personal capacitado (.878), atención a usuarios (.840), medición y satisfacción (.907), comunicativa (.859) y quejas y reclamos (.782), también categorizadas con una confiabilidad muy aceptable.

### **3.5. Procedimientos**

#### **a) Modo de recolección de información**

Se manejó como técnica a la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario, adaptado de Elespuru (2019) para la variable gestión del Programa Qali Warma y Castillo (2015) para la variable calidad de servicio. Los mencionados instrumentos estuvieron validados por expertos y la confiabilidad según el Alfa de Cronbach. Luego se aplicó a 40 padres

de familia o apoderados de la I.E. Gustavo Ries y se ejecutó a aplicación de instrumentos y para el procesamiento se codificó las respuestas obtenidas.

#### **b) No manipulación de variable**

No se efectuó ningún tipo de manipulación de las variables, solo se midió naturalmente en el contexto de la I.E. Gustavo Ries.

#### **c) Pasos generales realizados en la investigación**

Primero se efectuó la caracterización del escenario real del problema, se proyectó la ejecución de la investigación, buscándose previamente conceptos para la base teórica de las variables permitiendo la preparación de la operacionalización de variables e instrumentos. Posteriormente se utilizaron los instrumentos a la muestra escogida, procediéndose a procesar estadísticamente los datos, se redacta los resultados los mismos que son discutidos con los antecedentes y finalmente las conclusiones.

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

#### **3.6.1. Estadística descriptiva**

- Base de puntuaciones de las variables con base de datos obtenidos.
- Se elaboraron a través del programa Excel: tablas de frecuencias, figuras, así mismo su interpretación estadística.

#### **3.6.2. Estadística inferencial**

Se procesó y obtuvieron los resultados de la constatación de la hipótesis través del software de SPSS V. 23 y Microsoft Excel.

Se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, Tau-b de Kendall y Rho de Spearman que son comprobaciones no paramétricas.

Para la contrastación de hipótesis se empleó la siguiente escala Hernández & Fernández, 1998.

**Tabla 3**

*Criterios para la interpretación de la contrastación de la hipótesis*

<b>VALOR r</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja(débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Hernández & Fernández, 1998

### **3.7. Aspectos éticos**

A través de Rueda (2004), se consideraron los aspectos éticos que se ejecutaron:

- El anonimato, permitiendo la no divulgación, información veraz y confianza en responder al cuestionario realizado.
- Respeto, se realiza las coordinaciones en que los padres de familia de acuerdo con su tiempo y espacio disponible nos brinden las facilidades para responder el cuestionario, así mismo se respetan sus apreciaciones.
- Veracidad de datos obtenidos, los resultados obtenidos fueron reales, sin alterar ni manipular la información.
- Propiedad intelectual, se confiere y respeta a los autores, por lo cual las citas y referencias bibliográficas que intervinieron en la presente investigación no han sido excluidas.

- Libre participación y brindando información con consentimiento. A lo que concierne a consentimiento informado se solicitó autorización verbal al director de la I.E. Gustavo Ries.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

Se presentan los resultados analizados basándose a los objetivos e hipótesis planteados, a través de los cuestionarios aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, para determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma y la calidad de servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019. Por lo cual, se empleó el coeficiente de Tau-b de Kendall y Rho de Spearman. Asimismo, se evidencia la interpretación de las tablas y figuras:

**Tabla 4**

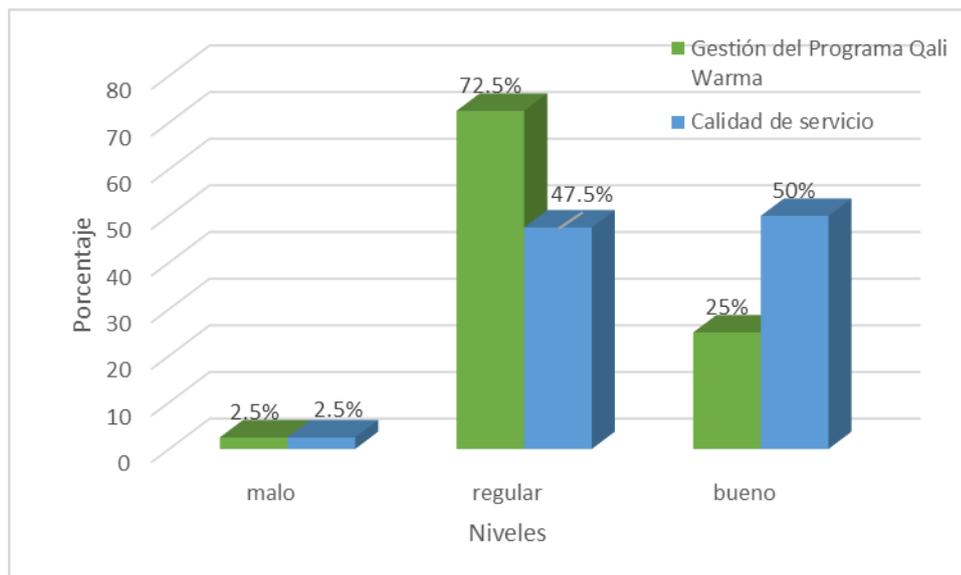
***Comparación de los puntajes obtenidos de las variables Gestión del Programa Qali Warma y la calidad de servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.***

NIVELES	GESTIÓN DEL PROGRAMA QW		CALIDAD DE SERVICIO	
	F	%	F	%
Malo	1	2,5	1	2,5
Regular	29	72,5	19	47,5
Bueno	10	25,0	20	50,0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries año 2019

#### **Interpretación:**

En la Tabla 4 se evidencia que la variable Gestión del programa QW la calificación que prevalece es regular con 72.5%, bueno con 25.0% y malo con solo 2.5%. Respecto a la variable calidad del servicio el nivel bueno prevalece con el 50.0%, seguido de regular con el 47.5%, y malo con el 2.5%.



**Figura 1:** Comparación de puntajes obtenidos de las variables Gestión del Programa Qali Warma y la calidad de servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**Fuente:** Tabla 4

**Tabla 5**

**Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable Gestión del Programa Qali Warma en la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019**

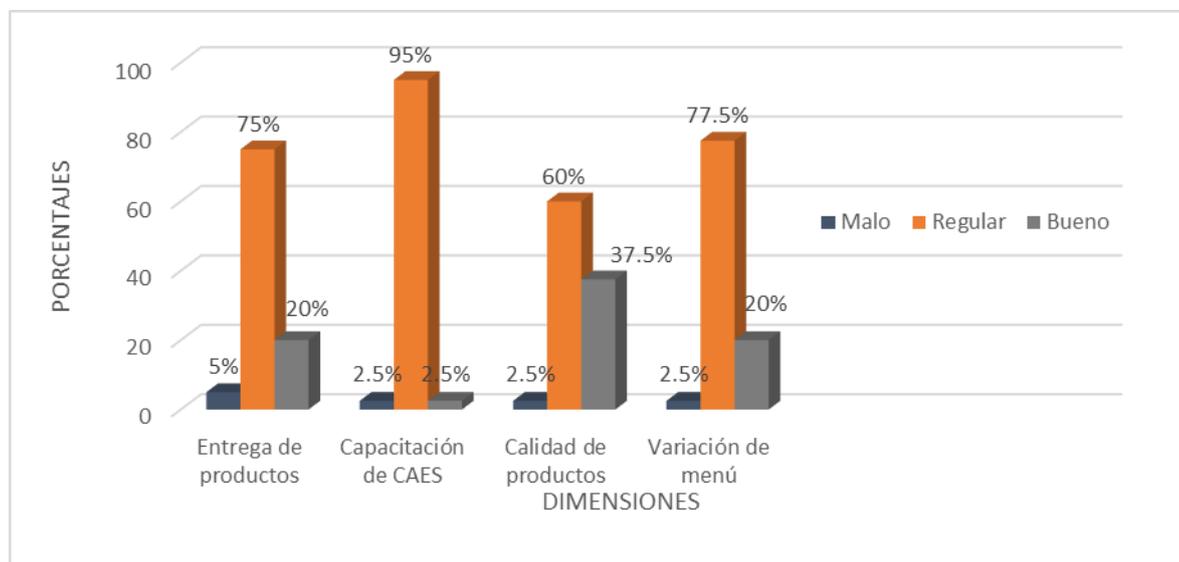
Gestión del Programa QW								
Escala de la variable	Entrega de productos		Capacitación del CAE		Calidad de productos		Variación de menú	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Malo</b>	2	5	1	2.5	1	2.5	1	2.5
<b>Regular</b>	30	75	38	95	24	60	31	77.5
<b>Bueno</b>	8	20	1	2.5	15	37.5	8	20
<b>TOTAL</b>	40	100	40	100	40	100	40	100

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries año 2019

**Interpretación:**

En la tabla 5, se evidencia que en las 4 dimensiones de la variable Gestión del Programa QW prevalece el nivel regular: dimensión entrega de productos con 75.0% regular, 20.0% bueno, y 5.0% malo; dimensión capacitación del CAE, con

95.0% en nivel regular, seguido con 2.5 % bueno, y 2.5% malo; dimensión calidad de productos con 60.0% regular, bueno con 37.5%, y 2.5% malo; dimensión variación de menú con 77.5% regular, bueno con 20.0%, y 2.5% malo.



**Figura 2:** Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable Gestión del Programa QW en la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**Fuente:** Tabla 5

**Tabla 6**

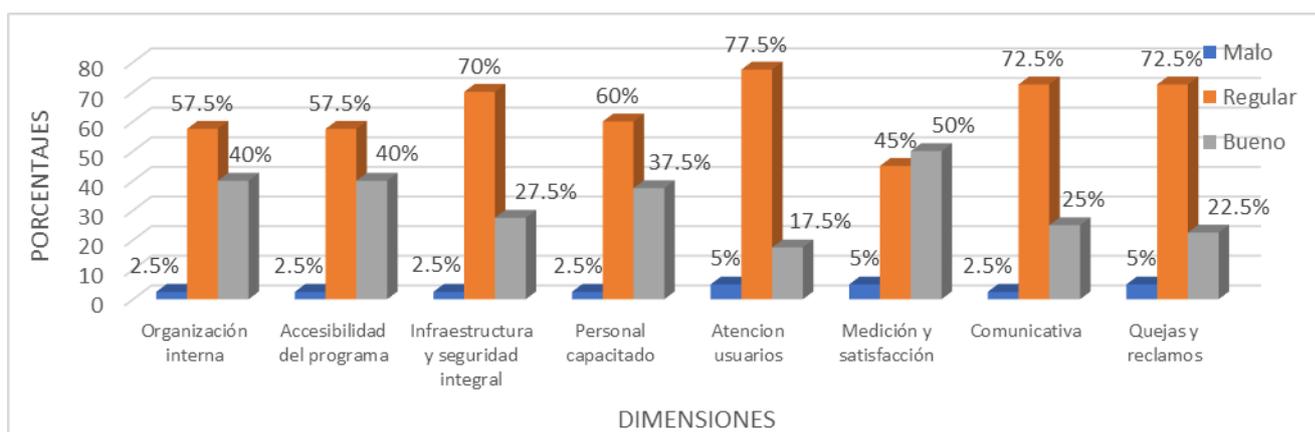
**Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable Calidad de servicio en la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019**

Calidad de servicio																
Escala de la variable	Organización Interna		Accesibilidad del Programa		Infraestructura y seguridad		Personal capacitado		Atención usuarios		Medición y satisfacción		Comunicativa		Quejas y reclamos	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Malo</b>	1	2.5	1	2.5	1	2.5	1	2.5	2	5	2	5	1	2.5	2	5
<b>Regular</b>	23	57.5	23	57.5	28	70	24	60	31	77.5	18	45	29	72.5	29	72.5
<b>Bueno</b>	16	40	16	40	11	27.5	15	37.5	7	17.5	20	50	10	25	9	22.5
<b>TOTAL</b>	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries año 2019

### Interpretación:

En la tabla 6, se evidencia que las dimensiones de la variable calidad de servicio predomina el nivel regular; en el orden que sigue: en la dimensión organización interna con 57.5% regular, con 40.0% bueno, y 2.5% en malo; similarmente en la dimensión accesibilidad al programa, con 57.5% regular, con 40.0% bueno, y 2.5% malo; infraestructura y seguridad con 70.0% regular, con 27.5% bueno, y 2.5% malo; personal capacitado con 60.0% en nivel regular, con 37.5% bueno, y 2.5% malo; atención usuarios con 77.5% en nivel regular, con 17.5% bueno, y 5.0% malo; comunicativa con 72.5% en nivel regular, con 25.0% bueno, y 2.5% malo; y la dimensión quejas y reclamos con 72.5% en nivel regular, con 22.5% bueno, y 5.0% malo. Y la dimensión medición y satisfacción con 50.0% en nivel bueno, con 45.0% regular, y 5.0% malo.



**Figura 3:** Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable calidad de servicio en la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

**Fuente:** Tabla 6

## 4.2. Contrastación de las hipótesis

### 4.2.1. Prueba de normalidad

**Tabla 7**

*Prueba de Shapiro Wilk de los puntajes sobre la variable Gestión de la calidad y la variable Calidad de Servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo- 2019*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Entrega de productos	,948	40	,067
Capacitación de personal	,936	40	,026
Calidad de productos	,925	40	,011
Variación de menú	,898	40	,002
<b>Gestión del Programa Qali Warma</b>	,939	40	<b>,032</b>
Organización interna	,941	40	,038
Accesibilidad del programa	,803	40	,000
Infraestructura y seguridad integral	,935	40	,024
Personal capacitado	,886	40	,001
Atención usuarios	,893	40	,001
Medición y satisfacción	,898	40	,002
Comunicativa	,935	40	,023
Quejas y reclamos	,952	40	,087
<b>Calidad de servicio</b>	,933	40	<b>,020</b>

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries año 2019

### **Interpretación:**

En la tabla 7 se evidencia que en todas las dimensiones los valores son menor al 5% de sig. estándar ( $p < 0.05$ ), siendo su distribución de manera no normal, por ende, se usará el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.

#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis general

**H<sub>i</sub>:** La gestión del programa Qali Warma influye significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019.

**Tabla 8**

*Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma influye significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019*

		CALIDAD DE SERVICIO				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
<b>GESTIÓN DEL PROGRAMA QW</b>	Malo	Recuento	1	3	2	6
		% del total	2,5%	7,5%	5,0%	2,5%
	Regular	Recuento	2	12	8	22
		% del total	5,0%	30,0%	20,0%	55,5%
	Bueno	Recuento	2	3	7	12
		% del total	1,5%	7,5%	17,5%	30,0%
Total	Recuento	5	18	17	40	
	% del total	12,5%	45,0%	42,5%	100,0%	

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,678 Sig. P = 0,025 < 0.05; Rho de Spearman = 0,682**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

#### **Interpretación:**

En la tabla 8 se evidencia que el 30.0% de la muestra participante aprecian un nivel regular en la gestión del programa QW y regular en la calidad de servicio, a diferencia que el 20.0% de los participantes perciben un nivel regular en la gestión del programa QW y bueno en la calidad de servicio. El valor Tau-b de Kendall es 0.678 con una sig.de 0.025 que es menor al 5% de sig. estándar ( $P < 0.05$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.682 (positiva moderada); indicando que la gestión del programa QW influye sig. en la calidad del servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

### 4.2.3. Contrastación de hipótesis Especificas

**H<sub>1</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la dimensión entrega de productos influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

**Tabla 9**

*Tabla de contingencia de la dimensión entrega de productos en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019*

			CALIDAD DE SERVICIO			
			Malo	Regular	Bueno	Total
<b>ENTREGA DE PRODUCTOS</b>	Malo	Recuento	1	0	1	2
		% del total	2,5%	0,0%	2,5%	5,0%
	Regular	Recuento	0	17	13	30
		% del total	0,0%	42,5%	32,5%	75,0%
	Bueno	Recuento	0	2	6	8
		% del total	0,0%	5,0%	15,0%	20,0%
Total	Recuento	1	19	20	40	
	% del total	2,5%	47,5%	50,0%	100,0%	

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,501 Sig. P = 0,012 < 0.05; Rho de Spearman = 0,508**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

#### **Interpretación:**

En la tabla 9 se evidencia que el 42.5% de la muestra participante aprecian un nivel regular en la entrega de productos y nivel regular en calidad del servicio, a diferencia que el 32.5% de los participantes aprecian un nivel regular en entrega de productos y nivel bueno calidad del servicio. El valor Tau-b de Kendall es 0.501 con una sig.de 0.012 que es menor al 5% de sig. estándar ( $P < 0.05$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.508 (positiva moderada); indicando que la entrega de productos influye sig. en la calidad de servicio los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**H<sub>2</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la dimensión capacitación del CAE influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

**Tabla 10**

*Tabla de contingencia de la dimensión capacitación del CAE en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019*

		CALIDAD DE SERVICIO				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
<b>CAPACITACIÓN DEL CAE</b>	Malo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	Regular	Recuento	1	18	19	38
		% del total	2,5%	45,0%	47,5%	95,0%
	Bueno	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%
Total		Recuento	1	19	20	40
		% del total	2,5%	47,5%	50,0%	100,0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,431 Sig. P = 0,042 < 0.05; Rho de Spearman = 0,447**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

**Interpretación:**

En la tabla 10 se evidencia que el 45.0% de la muestra participante aprecian un nivel regular en la capacitación del CAE y regular en calidad del servicio, a diferencia que el 47.5% de los participantes aprecian un nivel regular en la capacitación del CAE y bueno calidad del servicio. El valor Tau-b de Kendall es 0.431 con una sig.de 0.042 que es menor al 5% de sig. estándar (P<0.05), el coeficiente Rho de Spearman = 0.447 (positiva moderada); indicando que la capacitación del CAE influye sig. en la calidad de servicio los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo,2019.

**H<sub>3</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la dimensión calidad del producto influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

**Tabla 11**

*Tabla de contingencia de la dimensión calidad del producto en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019*

		CALIDAD DE SERVICIO				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
<b>CALIDAD DEL PRODUCTO</b>	Malo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%
	Regular	Recuento	0	14	9	23
		% del total	0,0%	35,0%	22,5%	57,5%
	Bueno	Recuento	1	5	10	16
		% del total	2,5%	12,5%	25,0%	40,0%
Total	Recuento	1	19	20	40	
	% del total	2,5%	47,5%	50,0%	100,0%	

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,302 Sig. P = 0,089 > 0.05; Rho de Spearman = 0,316**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

### **Interpretación:**

En la tabla 11 se evidencia que el 35.0% de la muestra participante aprecia un nivel regular en la calidad del producto y nivel regular en calidad del servicio, a diferencia que el 22.5% de los participantes perciben un nivel regular en la calidad del producto y bueno calidad del servicio. El valor Tau-b de Kendall es 0.302 con una sig.de 0.089 que es mayor al 5% de sig. estándar ( $P > 0.05$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.316 (positiva baja despreciable); indicando que la calidad del producto no influye sig. en la calidad de servicio los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo,2019.

**H<sub>4</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la dimensión variación de menús influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

**Tabla 12**

*Tabla de contingencia de la dimensión variedad de menús en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*

			CALIDAD DE SERVICIO			
			Malo	Regular	Bueno	Total
<b>VARIACIÓN DE MENÚS</b>	Malo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	Regular	Recuento	0	17	14	31
		% del total	0,0%	42,5%	35,0%	77,5%
	Bueno	Recuento	1	1	6	8
		% del total	2,5%	2,5%	15,0%	20,0%
Total	Recuento	1	19	20	40	
	% del total	2,5%	47,5%	50,0%	100,0%	

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,454; Sig. P = 0,009 < 0.01; Rho de Spearman = 0,481**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

**Interpretación:**

En la tabla 12 se evidencia que el 42.5% de la muestra participante aprecia un nivel regular en la variación de menús y regular en calidad del servicio, a diferencia que el 35.0% de los participantes perciben regular en la variación de menús y bueno calidad del servicio. El valor Tau-b de Kendall es 0.545 con una sig. de 0.009 que es menor al 1% de sig. estándar ( $P < 0.01$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.481 (positiva moderada); indicando que la variación de menús influye muy sig. en la calidad de servicio los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**H<sub>5</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión organización interna de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

**Tabla 13**

*Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión organización interna de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*

		ORGANIZACIÓN INTERNA				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
<b>GESTIÓN DEL PROGRAMA QW</b>	Malo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	2,5%	2,5%	2,5%
	Regular	Recuento	1	18	10	29
		% del total	2,5%	45,0%	25,0%	72,5%
	Bueno	Recuento	0	5	5	10
		% del total	0,0%	15,5%	12,5%	25,0%
Total	Recuento	1	23	16	40	
	% del total	2,5%	57,5%	40,0%	100,0%	

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,410 Sig. P = 0,023 < 0.05; Rho de Spearman = 0,425**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

### **Interpretación:**

En la tabla 13 se evidencia que el 45.0% de la muestra participante aprecia un nivel regular en la organización interna y regular en la gestión del programa QW, a diferencia que el 15.5% de los participantes aprecian un nivel regular en la organización interna y nivel bueno en la gestión del programa QW. El valor Tau-b de Kendall es 0.410 con una sig.de 0.0023 que es menor al 5% de sig. estándar ( $P < 0.05$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.425 (positiva moderadamente); indicando que la gestión del programa QW influye sig. que la organización interna de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**H<sub>6</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión accesibilidad al programa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

**Tabla 14**

*Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión accesibilidad al programa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*

		<u>ACCESIBILIDAD AL PROGRAMA</u>				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
<b>GESTIÓN DEL PROGRAMA QW</b>	Malo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	Regular	Recuento	1	19	9	29
		% del total	2,5%	47,5%	22,5%	72,5%
	Bueno	Recuento	0	3	7	10
		% del total	0,0%	7,5%	17,5%	25,0%
Total	Recuento	1	23	16	40	
	% del total	2,5%	57,5%	40,0%	100,0%	

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,568; Sig. P = 0,002 < 0.01; Rho de Spearman = 0,567**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

**Interpretación:**

En la tabla 14 se evidencia que el 47.5% de la muestra participante aprecia un nivel regular en la accesibilidad al programa y nivel regular en la gestión del programa QW, a diferencia que el 22.5% de los participantes aprecian un nivel bueno en la accesibilidad al programa y nivel regular en la gestión del programa QW. El valor Tau-b de Kendall es 0.568 con una sig. de 0.002 que es menor al 1% de sig. estándar ( $P < 0.01$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.567 (positiva moderada); indicando que la gestión del programa QW influye muy sig. que la accesibilidad al programa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**H7:** La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión infraestructura y seguridad integral de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019

**Tabla 15**

*Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión infraestructura y seguridad integral de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*

		INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INTEGRAL				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
<b>GESTIÓN DEL PROGRAMA QW</b>	Malo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	Regular	Recuento	1	23	5	29
		% del total	2,5%	57,5%	2,5%	72,5%
	Bueno	Recuento	0	5	5	10
		% del total	0,0%	12,5%	25,0%	25,0%
Total		Recuento	1	28	11	40
		% del total	2,5%	70,0%	27,5%	100,0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,320 Sig. P = 0,024 < 0.05; Rho de Spearman = 0,315**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

### **Interpretación:**

En la tabla 15 se evidencia que el 57.5% de la muestra participante aprecia un nivel regular en la infraestructura y seguridad integral y regular en la gestión del programa QW, a diferencia que el 12.5% de los participantes aprecia un nivel regular en la infraestructura y seguridad integral y bueno en la gestión del programa QW. El valor Tau-b de Kendall es 0.320 con una sig.de 0.024 que es menor al 5% de sig. estándar ( $P < 0.05$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.315 (positiva baja despreciable); indicando que la gestión del programa QW influye sig. que la infraestructura y seguridad integral de la calidad de servicios de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**H<sub>8</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión personal capacitado de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

**Tabla 16**

*Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión personal capacitado de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*

			PERSONAL CAPACITADO			Total
			Malo	Regular	Bueno	
<b>GESTIÓN DEL PROGRAMA QW</b>	Malo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	2.5%	2.5%
	Regular	Recuento	1	15	13	29
		% del total	2.5%	37.5%	32.5%	72.5%
	Bueno	Recuento	0	9	1	10
		% del total	0.0%	22.5%	2.5%	25.0%
	Total	Recuento	1	24	15	40
		% del total	2.5%	60.0%	37.5%	100.0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,313 Sig. P = 0,012 < 0.05; Rho de Spearman = 0,316**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

**Interpretación:**

En la tabla 16 se evidencia que el 37.5% de la muestra participante aprecia un nivel regular en personal capacitado y regular en la gestión del programa QW a diferencia que el 22.5% de los participantes aprecia un nivel regular en personal capacitado y bueno en la gestión del programa QW. El valor Tau-b de Kendall es 0.313 con una sig. de 0.012 que es menor al 5% de sig. estándar ( $P < 0.05$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0,316 (positiva baja despreciable); indicando que la gestión del programa QW influye sig. que el personal capacitado de la calidad de servicios de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**H<sub>9</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión atención de usuarios de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

**Tabla 17**

*Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión atención a usuarios de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*

		ATENCIÓN A USUARIOS				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
<b>GESTIÓN DEL PROGRAMA QW</b>	Malo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	Regular	Recuento	2	22	5	29
		% del total	5,0%	55,0%	12,5%	72,5%
	Bueno	Recuento	0	8	2	10
		% del total	0,0%	20,0%	5,0%	25,0%
Total	Recuento	2	31	10	40	
	% del total	5,0%	77,5%	17,5%	100,0%	

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,321 Sig. P = 0,048 < 0.05; Rho de Spearman = 0,332**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

**Interpretación:**

En la tabla 17 se evidencia que el 55.0% de la muestra participante aprecia un nivel regular en atención a usuarios y nivel regular en la gestión del QW, a diferencia que el 20.0% de los participantes aprecia un nivel regular en atención a usuarios y bueno en la gestión del programa QW. El valor Tau-b de Kendall es 0.321 con una sig. de 0.048 que es menor al 5% de sig. estándar ( $P < 0.05$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.332 (positiva baja despreciable); indicando que la gestión del programa QW influye sig. que la atención de usuarios de la calidad de servicios de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**H<sub>10</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión medición y satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019

**Tabla 18**

*Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión medición y satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*

		MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
<b>GESTIÓN DEL PROGRAMA QW</b>	Malo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%
	Regular	Recuento	4	15	10	29
		% del total	10,0%	37,5%	25,0%	72,5%
	Bueno	Recuento	1	3	6	10
		% del total	2,5%	7,5%	15,0%	25,0%
Total		Recuento	5	18	17	40
		% del total	12,5%	45,0%	42,5%	100,0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,493 Sig. P = 0,027 < 0.05; Rho de Spearman = 0,491**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

**Interpretación:**

En la tabla 18 se evidencia que el 37.5% de la muestra participante aprecia un nivel regular en medición y satisfacción y nivel regular en la gestión del programa QW, a diferencia que el 25.0% de los participantes aprecia un nivel bueno en medición y satisfacción y nivel regular en la gestión del programa QW. El valor Tau-b de Kendall es 0.493 con una sig. de 0.027 que es menor al 5% de sig. estándar ( $P < 0.05$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.491 (positiva moderada); indicando que la gestión del programa QW influye sig. que la medición y satisfacción de la calidad de servicios de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**H<sub>11</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión comunicativa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019

**Tabla 19**

*Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión comunicativa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*

		COMUNICATIVA				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
<b>GESTIÓN DEL PROGRAMA QW</b>	Malo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	Regular	Recuento	1	22	6	29
		% del total	2,5%	55,0%	15,0%	72,5%
	Bueno	Recuento	0	6	4	10
		% del total	0,0%	15,0%	10,0%	25,0%
Total	Recuento	1	29	10	40	
	% del total	2,5%	72,5%	25,0%	100,0%	

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,410 Sig. P = 0,024 < 0.05; Rho de Spearman = 0,437**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

**Interpretación:**

En la tabla 19 se evidencia que el 55.0% de la muestra participante aprecia un nivel regular en comunicativa y regular en la gestión del programa QW, a diferencia que el 15.0% de los participantes aprecia un nivel bueno en comunicativa y nivel regular en la gestión del programa QW. El valor Tau-b de Kendall es 0.410 con una sig. de 0.024 que es menor al 5% de sig. estándar ( $P < 0.05$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.437 (positiva moderada); indicando que la gestión del programa QW influye sig. que la comunicativa de la calidad de servicios de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.

**H<sub>12</sub>:** La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión quejas y reclamos de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.

**Tabla 20**

*Tabla de contingencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión quejas y reclamos de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*

		QUEJAS Y RECLAMOS			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
<b>GESTIÓN DEL PROGRAMA QW</b>	Malo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	2.5%	0.0%	2.5%
	Regular	Recuento	2	19	8	29
		% del total	5.0%	47.5%	20.0%	72.5%
	Bueno	Recuento	0	9	1	10
		% del total	0.0%	22.5%	2.5%	25.0%
Total	Recuento	2	29	9	40	
	% del total	5.0%	72.5%	22.5%	100.0%	

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,061 Sig. P = 0,07 > 0.05; Rho de Spearman = 0,065**

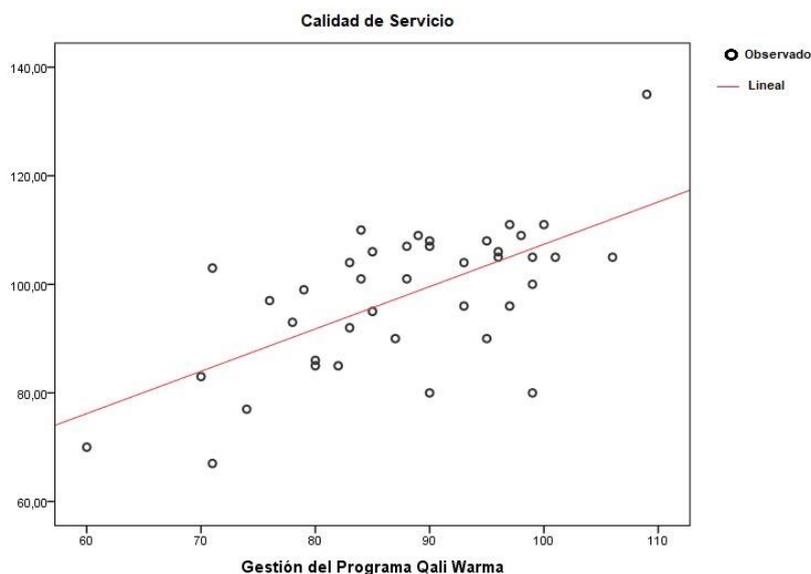
**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019

**Interpretación:**

En la tabla 20 se evidencia que el 47.5% de la muestra participante aprecia un nivel regular en quejas y reclamos y nivel regular en la gestión del programa QW, a diferencia que el 22.5% de los participantes aprecia un nivel regular en quejas y reclamos y nivel bueno en la gestión del programa QW. El valor Tau-b de Kendall es 0,061 con una sig. de 0.07 que es mayor al 5% de sig. estándar ( $P > 0.05$ ), el coeficiente Rho de Spearman = 0.065 (muy baja); indicando que la gestión del programa QW no influye sig. que las quejas y reclamos de la calidad de servicios de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019, justificando estadísticamente que no es un factor determinante que asocie en esta variable independiente.

### 4.3. Regresión lineal y coeficiente de determinación de las variables:

Gestión del programa Qali Warma y la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019



**Figura 4: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación**

Según la figura de dispersión, podemos apreciar que existe una relación ascendente entre “Gestión del Programa QW” y “Calidad de Servicio” de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, reflejando así una relación positiva y directa, siendo así un aspecto optimista para desarrollar un modelo de predicción.

De otro lado apreciamos que se obtuvo un modelo predictivo de regresión lineal:

$$Y = 29.4 + 0.78 X$$

Teniendo un coeficiente de determinación  $R^2 = 0.408$ , el cual nos indica que la “Gestión del Programa QW” explica el 40.8% de la “Calidad de Servicio” de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019. Es decir que por cada punto que aumente la “Gestión del Programa QW” habrá un incremento en la “Calidad de Servicio” de 0.78.

Para la regresión lineal de hipótesis específicas, ver anexo N°12.

## V. DISCUSIÓN

La importancia de los programas sociales radica en la política pública, generando mejorar de aquellos grupos vulnerables la calidad o nivel de vida.

Por tanto, el accionar que se realiza en los programas sociales gestionada por el gobierno forman parte de sus prioridades, apoyando de ese modo a diversos sectores específicos. (Amarante, 2007. p.22). Entendiéndose que aquellos programas deben ser considerados solo a corto plazo hasta alcanzar un crecimiento estable.

Al analizar la Tabla 4, vemos que predomina en la variable de gestión del programa Qali Warma el nivel regular con 72.50% (29 encuestados), bueno con 25.0% (10 encuestados), por ende, indica que no existe plena satisfacción. En consecuencia, estos resultados deben tenerse en cuenta para trabajar en mejorar los factores que determinan la gestión del programa. Garzón (2010) no indica que de acuerdo con lo que percibe el beneficiario dependen los factores por lo que el programa es efectivo, dentro de estos factores se encuentran donde es ofrecido, las condiciones y la forma del servicio eficazmente. Es así que también lo descrito se encuentra en concordancia con la teoría de sistemas, puesto que la estructura que contenga el programa va a establecer un funcionamiento efectivo, con un resultado óptimo, es por ello que existen factores que influyen en el funcionamiento.

Continuando con el análisis en la Tabla 4, vemos que la variable de calidad de servicio es el nivel bueno con 50.0% (20 encuestados), regular con 47.5% (19 encuestados). Esto significa que el nivel de calidad de servicio en los estudiantes de la I.E. es bueno seguido de regular; en consecuencia, esta institución en conjunto con los maestros, padres y personal de Qali Warma, se constata que perciben no tener problemas en la articulación de estrategias entre estos actores, estableciendo así el recibimiento óptimo de la calidad del servicio. Pineda (2013) en su tesis titulada "Satisfacción del servicio en organizaciones públicas y privadas en la metropolitana de Lima-2013", concluyó que existe una asociación entre la calidad del producto / servicio y su nivel de satisfacción. En otras palabras, el mismo grado de satisfacción

corresponde a la misma percepción de la calidad del producto y / o servicio, existiendo una sig. positiva entre ambas variables, por ende, a mayor satisfacción del usuario; siendo que al aumentar la satisfacción la calidad será mejor.

En la tabla 5, se evidencia que las cuatro dimensiones prevalecen el nivel regular, entrega de productos con 75.0% (30 encuestados); capacitación del CAE 95.0% (38 encuestados), calidad de productos con 60% (24 encuestados) y variación de menú con 77.5% (31 encuestados). En la tabla 6, se evidencia que de las ocho dimensiones, siete prevalece el nivel regular, organización interna con 57.5% (23 encuestados) , accesibilidad del programa con 57.5 % (23 encuestados), infraestructura y seguridad con 70% (con 28 encuestados), personal capacitado con 60% (24 encuestados), atención usuarios con 77.5% (31 encuestados), , comunicativa con 72.5% con (29 encuestados), quejas y reclamos con 72.5% (29 encuestados), y con nivel bueno en la dimensión medición y satisfacción con 50 % (20 encuestados).

Lo expuesto anteriormente, indican que en general la gestión del Programa QW es de nivel regular y la calidad de servicio brindada en la I.E. Gustavo Ries, Trujillo 2019 es de nivel bueno, esto quiere decir que los encuestado refieren de las dimensiones aún no se tiene estructurado una organización que indique una buena gestión que mejore el servicio calidad.

En relación con la hipótesis general si existe influencia entre la Gestión del programa QW y la calidad de servicio a los usuarios de I.E. Gustavo Ries, 2019, se afirma que existe una influencia de  $r = (0,682)$  entre la Gestión del programa QW y Calidad de Servicio, así pues, esta relación es positiva y moderada, es sig. por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

En relación con la hipótesis específica 1: con respecto a la relación de los resultados de análisis estadístico afirman que existe relación de  $r = (0,508)$  entre la entrega de productos y la calidad de servicio siendo esta relación positiva moderada. Esto se debe a que el programa de alimentación trata de lograr dar una buena entrega de productos a los usuarios, pero todavía tiene dificultad para hacerlo puesto sus planes estratégicos no los cumple en su debido tiempo, por consiguiente, con los resultados obtenidos se puede

concluir que existe una influencia entre la entrega de productos y la calidad de servicio, indica que esta influencia es significativa rechazándose se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . En conclusión, se puede afirmar que existe relación entre la entrega de productos y la calidad de servicio. Con respecto a la dimensión entrega de productos tiene una tendencia de regular a buena. Lacovello y Pulido (2008) sostienen que los gestores de una entidad son los encargados de dar las pautas de calidad para que el servicio sea óptimo, es decir, la administración es importante en estos casos.

En relación con la hipótesis específica 2: con respecto a la relación de los resultados de análisis estadístico afirman que existe relación de  $r = (0,447)$  entre la capacitación del CAE y la Calidad de servicio siendo esta relación positiva y moderada. Esto se debe a que el programa de Alimentación trata de lograr dar una buena capacitación del CAE, pero todavía tiene dificultad para hacerlo puesto que los encargados de dicha actividad (MGL) planifican las visitas a las II.EE. de acuerdo con su disponibilidad de personal, por consiguiente, con los resultados obtenidos se puede concluir que existe una influencia entre la capacitación del CAE y la calidad de servicio, indica que esta influencia es sig. y se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_2$ . Con respecto a la dimensión capacitación del CAE tiene una tendencia de regular a buena, es importante precisar que el estudio de la investigación se realizó en la I.E. ubicada en una zona urbana, lo cual Paltán (2014) concluyó que existe una buena organización en la población de la zona rural, indicando que el modelo de gestión se desarrolla adecuadamente mejor que en la zona urbana, así mismo constata la existencia de modelos participativos y de gestión, con una buena capacidad en el desarrollo de estas.

En relación con la hipótesis específica 3: con respecto a la relación de los resultados de análisis estadístico afirman que existe relación de  $r = (0,316)$  entre la calidad del producto y la Calidad de servicio siendo esta relación negativa y baja. Esto se debe a que el programa de Alimentación entrega productos no perecibles a la I.E. Gustavo Ries, estando ellos descontentos de esa modalidad, por consiguiente, tienen problemas con las presentaciones entregadas en la preparación con esa modalidad; con los resultados obtenidos

se puede concluir que no existe una influencia entre la calidad del producto y la calidad de servicio, indica que esta influencia es no significativa aceptándose la  $H_0$  y rechazándose la  $H_3$ . Con respecto a la dimensión calidad del producto tiene una tendencia de regular a buena. A diferencia del resultado de la investigación, Boy (2019) establece que el valor de Rho de Spearman calculado es de 0,286\*\*, lo que quiere decir que existe correlación entre las variables de estudio, teniendo una sig. por debajo del nivel de P, es igual a 0,030.

En relación con la hipótesis específica 4: con respecto a la relación de los resultados de análisis estadístico afirman que existe relación de  $r = (0,481)$  entre la variedad de menús y la Calidad de servicio siendo esta relación positiva moderada. Esto se debe a que el programa de Alimentación entrega un listado de diferentes combinaciones para el menú diarios a la I.E. Gustavo Ries, estando ellos medianamente contentos puesto que algunos tienen diferentes preferencias por los productos, indica que esta influencia es sig. se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_4$ . Con respecto a la dimensión variedad de menús tiene una tendencia de regular a buena. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene; Flores (2016), en su tesis concluyó que el grado de satisfacción respecto a la diversidad y totalidad de la alimentación que le otorgan a los alumnos, es muy bajo de acuerdo con tres bibliografías estudiadas, el 80% fueron negativas; por lo que se entiende que falta diversidad de alimentos y las raciones otorgadas a los beneficiarios son pocas.

En relación con la hipótesis específica 5: relación positiva moderada de  $r = (0,425)$  entre la organización interna y variable gestión, nos indica que se perciben deficiencias dentro de la organización interna tales como la falta de capacidad operativa, dificultad en la labor de control, profesionales con poca preparación, falta de capacitación y orientación técnica del personal, indica que esta influencia es sig. se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_5$ . Este resultado se corrobora con el que obtuvo Boy (2019) en su variable organización halló el valor de Rho de Spearman de 0,347, existiendo relación de las variables, el P es igual a 0,08, lo cual indica que está por debajo del nivel de sig., por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la  $H_0$ .

En relación con la hipótesis específica 6: existe relación de  $r = (0,567)$  entre la accesibilidad al programa y la variable gestión siendo esta relación positiva moderada. Esto se debe que en la actualización de usuarios para el acceso al programa cuenta con diferentes etapas para agregar o reducir usuarios en su base de datos para ser beneficiario de la alimentación, siendo la I.E. en primera instancia de comunicar mediante una solicitud de reducción o ampliación al programa, siendo este trámite que conlleva un determinado tiempo que perjudica a los usuarios; la influencia es sig. rechazándose la  $H_0$  y aceptándose la  $H_6$ . Con respecto a la dimensión accesibilidad al programa tiene una tendencia de regular a buena. Según Solís, Ruiz, y Álvarez (2015) indica que dentro de la fortaleza se encuentra el diseño en el proceso de abastecimiento, y como factor débil la ejecución del proceso el cual debe ser estandarizado nacionalmente y fijado, adecuándose a la realidad de cada institución educativa. Así mismo el proceso de monitoreo que se realiza en las II.EE, deben vincularse las tareas y obligaciones entre sí, de manera que se ejecute adecuadamente la implementación.

En relación con la hipótesis específica 7: existe relación de  $r = (0,315)$  entre la infraestructura y seguridad integral y la variable gestión siendo esta relación positiva moderada. Esto se debe a que la I.E. no cuenta con las instalaciones e infraestructura para cocinar y servir los alimentos; en los resultados obtenidos se concluye la existencia de una influencia entre la infraestructura y seguridad integral y la gestión del programa QW, indica que esta influencia es sig. rechazándose la  $H_0$  y aceptándose la  $H_7$ . Con respecto a la dimensión infraestructura y seguridad integral tiene una tendencia de regular a buena, esto se corrobora con López y Manzo (2017) quien entre sus elementos tangibles (infraestructura y recursos) obtuvo una calificación promedio del 71%, encontrándose la mayoría de sus componentes en el rango de aceptabilidad, indicándose que existe una influencia significativa. Esto indica el malestar o molestias de los padres en no tener la infraestructura que permita lograr la buena entrega de alimentos, logrando una organización entre ellos para que se preparen en casa los alimentos. Así mismo Espejo (2018) corrobora este hecho en su investigación donde los colegios no cuentan ni con cocinas implementadas y almacén, y en algunos casos impide cumplir con el objetivo

del programa, exponiendo a pérdidas de productos y a implicancias contra la salud.

En relación con la hipótesis específica 8: con respecto a la relación que existe de  $r = (0,313)$  entre personal capacitado y la gestión del PNAE QW, siendo esta relación positiva baja. Esto se debe que los padres de familia no aplican en la preparación de alimentos las capacitaciones brindadas, ya que no existe motivación por no tener un lugar idóneo (infraestructura) de éstas ni para el seguimiento de cumplimiento; se indica que esta influencia es sig. rechazándose la  $H_0$  y aceptándose la  $H_8$ . Con respecto a la dimensión personal capacitado tiene una tendencia de regular a buena. confrontados con el marco teórico según Qali Warma (2017), en el cual revela que el programa consta de un componente educativo promoviendo aprendizajes, hábitos de alimentación saludable, el consumo de alimentos de la zona o I.E (huertos) y contar con un soporte técnico de capacitación de una alimentación balanceada. Así mismo de un monitor de gestión local que recalca las BPM, sin embargo, en la I.E. de estudio los padres de familia no pueden percibir las adecuadas prácticas de manipulación e higiene de alimentos.

En relación con la hipótesis específica 9: existe relación de  $r = (0,332)$  entre la atención a usuarios y la gestión del programa QW siendo esta relación positiva baja. Esto se debe a que posiblemente los usuarios no se sienten favorecidos totalmente de los beneficios que brinda el programa; en los resultados obtenidos se puede concluir que existe una influencia entre la atención a usuarios y la gestión del programa QW, indica que esta influencia es significativa rechazándose la  $H_0$  y aceptándose la  $H_9$ . Con respecto a la dimensión atención a usuarios tiene una tendencia de regular a buena. Se corrobora de acuerdo con la investigación de Pinedo (2019) que confirma la existencia entre la relación del logro del aprendizaje siendo uno de los objetivos, enmarcado en la variable atención a usuarios en la investigación presente, teniendo como índice 38% satisfactorio y el proceso el 57%, mostrando el progreso existente en el aprendizaje.

En relación con la hipótesis específica 10: existe relación de  $r = (0,491)$  entre la medición y satisfacción y la gestión del PNAE QW siendo esta relación positiva

moderada. Esto se debe a que posiblemente se deba mejorar la percepción del sabor y aceptación del producto; indica que esta influencia es sig. rechazándose la  $H_0$  y aceptándose la  $H_{10}$ . Con respecto a la dimensión medición y satisfacción tiene una tendencia de regular a buena. Los resultados encontrados en la investigación corroboran con las hipótesis planteados por Sánchez (2012), Puño (2015) y Montañez & Turco (2016); quienes mencionan coincidiendo la satisfacción con el programa social, a la vez indican que esta satisfacción depende de las dimensiones inmersas en las variables para la correlación con sig.

En relación con la hipótesis específica 11: existe relación de  $r = (0,437)$  entre la comunicación y la gestión del programa QW siendo esta relación positiva moderada; indica que esta influencia es sig. rechazándose la  $H_0$  y aceptándose la  $H_{11}$ . Con respecto a la dimensión comunicativa tiene una tendencia de regular a buena. Para Druker (citado en Elespuru, 2019) nos habla del interés por parte de las organizaciones a los usuarios al brindar un servicio de forma personalizada refleja la amabilidad de los servidores para con sus usuarios. En mi estudio entonces esto se debe a que posiblemente no se muestra demasiada empatía y credibilidad de la comunicación que se brinda ante las dudas a los padres de familia.

En relación con la hipótesis específica 12: existe relación de  $r = (0,061)$  entre las quejas y reclamos y la gestión del PNAE QW siendo esta relación positiva muy baja, y con un nivel de sig. al 5% de 0,07; no existe una influencia entre las quejas y reclamos y la gestión, indica que esta influencia es no significativa aceptándose la  $H_0$  y rechazándose la  $H_{12}$ . Diferente a Velarde y Medina (2016) donde si encontró una relación sig. entre capacidad de respuesta y satisfacción del cliente, donde la capacidad de respuesta (información, dedicar tiempo, disponer en ayuda, respuestas a interrogantes) se relaciona positivamente en la satisfacción de los clientes, los indicadores usados se relacionan a mi dimensión quejas y reclamos. Por ello el podemos indicar que posiblemente a que existe demasiadas quejas y reclamos a la ineficiente gestión del PNAEQW puesto que no pueden brindar un buen servicio de la alimentación.

En este contexto de manera general los valores obtenidos nos indican la percepción de nivel medio, estableciendo que no existe plenitud en la satisfacción, sobre todo que no logran aplicar adecuadamente un servicio de calidad por no contar con la infraestructura en la I.E., siendo el punto de partida para la elaboración de los alimentos, este descontento ha permitido evaluar al programa Qali Warma y proponer el cambio de modalidad de atención de productos a raciones.

Finalmente, esta investigación pretende brindar un aporte para contribuir a futuros estudios, respondiendo a los retos que se encaminan en los últimos años enmarcados en la educación y salud del ser humano como política de gobierno, así mismo haciendo hincapié en que las instituciones encaminen al logro de eficiencia y calidad para mejorar su capacidad de servicio, en lo que respecta a la gestión y, por ende, la calidad de su servicio.

## VI. CONCLUSIONES

6.1. Se determinó que la gestión del programa QW influye de manera significativa en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentados por lo datos Tau-b de Kendall = 0.678 con sig.  $p < 0.05$  y del coeficiente Rho de Spearman = 0,682 (positiva moderada). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Por otro lado, la relación funcional de regresión lineal que mejor ajusta a los puntos es la recta  $Y = 29.4 + 0.78X$ ; con  $R^2 = 0.408$ , esto indica que la gestión del programa QW (X) explica en 40.8% a la calidad del servicio (Y) de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries y el 59.2% otros factores.

6.2. Se identificó que la gestión del programa QW desde la perspectiva de los padres de familia de la I.E. Gustavo Ries un nivel regular de (72,5%), nivel bueno de (25,0%) y un nivel bajo (2,5%), de acuerdo a sus dimensiones: dimensión entrega de productos un nivel regular (75.0%), dimensión capacitación del CAE un nivel regular (95.0%), dimensión calidad de productos un nivel regular (60.0%), dimensión variación de menú con 77.5% en nivel regular (77.5%).

6.3. Se identificó que la calidad de servicio desde la perspectiva de los padres de familia de la I.E. Gustavo Ries un nivel regular de (47,5%), nivel bueno de (50,0%) y un nivel malo (2,5%), de acuerdo a sus dimensiones: medición y satisfacción en nivel bueno (50.0%) y en un nivel regular: organización interna (57.5%), accesibilidad al programa (57.5%), infraestructura y seguridad (70.0%), personal capacitado (60.0%), atención usuarios (77.5%), comunicativa (72.5%), quejas y reclamos (72.5%),

6.4. La dimensión entrega de productos de la gestión del programa QW influye de manera significativa en la calidad del servicio de los

usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentados por lo datos Tau-b de Kendall = 0.501 sig.  $p < 0.05$  y Rho de Spearman es 0,508 (positiva moderada). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

- 6.5. La dimensión capacitación del CAE de la gestión del programa QW influye de manera significativa en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentados por lo datos Tau-b de Kendall = 0.431 con sig.  $p < 0.05$  y Rho de Spearman es 0,447 (positiva moderada). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
- 6.6. La dimensión calidad del producto de la gestión del programa QW no influye de manera significativa en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentados por lo datos Tau-b de Kendall = 0.302 sig.  $p > 0.05$  y Rho de Spearman es 0,316 (positiva moderada). Por tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.
- 6.7. La dimensión variación de menú de la gestión del programa QW influye de manera significativa en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentados por lo datos Tau-b de Kendall = 0.545 con sig.  $p < 0.01$  y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,481 (positiva moderada). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
- 6.8. La gestión del programa QW influye de manera significativa en la dimensión organización interna de la calidad del servicio en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentado por Tau-b de Kendall = 0.410 con sig. de  $P < 0.05$  y Rho de Spearman es 0,425 (positiva moderada). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

- 6.9. La gestión del programa QW influye de manera significativa en la dimensión accesibilidad al programa de la calidad del servicio en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentado por Tau-b de Kendall = 0.568 con sig. de  $P < 0.01$  y Rho de Spearman es 0,567 (positiva moderada). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
- 6.10. La gestión del programa QW influye de manera significativa en la dimensión infraestructura y seguridad integral de la calidad del servicio en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentado por Tau-b de Kendall = 0.410 con sig. de  $P < 0.05$  y Rho de Spearman es 0,315 (positiva baja despreciable). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
- 6.11. La gestión del programa QW influye de manera significativa en la dimensión personal capacitado de la calidad del servicio en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentado por Tau-b de Kendall = 0.313 con sig. de  $P < 0.05$  y Rho de Spearman es 0,316 (positiva baja despreciable). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
- 6.12. La gestión del programa QW influye de manera significativa en la dimensión atención a usuarios de la calidad del servicio en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentado por Tau-b de Kendall = 0.321 con sig. de  $P < 0.05$  y Rho de Spearman es 0,332 (positiva baja). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
- 6.13. La gestión del programa QW influye de manera significativa en la dimensión medición y satisfacción de la calidad del servicio en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentado por Tau-b de Kendall = 0.493 con sig. de  $P < 0.05$  y Rho de Spearman es 0,491 (positiva baja). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

- 6.14. La gestión del programa QW influye de manera significativa en la dimensión comunicativa de la calidad del servicio en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentado por Tau-b de Kendall = 0.410 con sig. de  $P < 0.05$  y Rho de Spearman es 0,437 (positiva moderada). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.
- 6.15. La gestión del programa QW no influye de manera significativa en la dimensión quejas y reclamos de la calidad del servicio en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrentado por Tau-b de Kendall = 0.061 con sig. de  $P > 0.05$  y el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,065 (positiva muy baja). Por tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A los funcionarios del PNAE QW de la UT La Libertad, se recomienda dictar capacitaciones y cursos de formación sobre comunicación asertiva, con el fin de lograr de manera eficiente el trabajo de acuerdo con sus funciones.
- 7.2. A los funcionarios del PNAE QW de la UT La Libertad, se recomienda evaluar el cambio de modalidad productos a modalidad raciones, con la finalidad de permitir un mejor un adecuado consumo y manipulación de alimentos, evitando posibles accidentes de contaminación de los alimentos y riesgo a enfermedades.
- 7.3. A los integrantes del CAE, se recomienda hacer hincapié en sus responsabilidades, de este modo mejorar la recepción de productos, supervisión de aplicación de las capacitaciones de forma idónea en la práctica y poder brindar un alimento de calidad.
- 7.4. Al PNAE Qali Warma se recomienda realizar un mapeo de las II.EE. que no cuenten con infraestructura adecuada para la preparación de alimentos, puesto que es necesario para que se disponga la más idónea atención de acuerdo con la modalidad pudiendo ser productos o raciones, de manera que se afronten los riesgos asociados al uso de los recursos y minimización de riesgos en la salud pública.
- 7.5. Al PNAE Qali Warma y director de la I.E. se recomienda realizar la gestión necesaria para que se realice a tiempo la actualización de nóminas de usuarios, de reducción o ampliación y así se logre la optimización de los recursos públicos.
- 7.6. A las autoridades que intervienen directa o indirectamente en las áreas de salud y educación, se recomienda realizar campañas de sensibilización a la comunidad en la zona de La Noria, Trujillo, para el consumo de los alimentos brindados por el PNAEQW.
- 7.7. Para mayor complementación del presente estudio de la I.E. Gustavo Ries se recomienda realizar una investigación cuya muestra sea los

diferentes grados de nivel primaria: primero, tercero y sexto, para lograr un mejor análisis global de la realidad y proponer planes, estrategias y/o sensibilización a la población beneficiaria.

- 7.8. A la Universidad César Vallejo, difundir el presente estudio, con el objetivo de que a futuro se realicen mayores investigaciones sobre la gestión del PNAE QW y la calidad de servicio, enriquecer el conocimiento sobre las variables y sus dimensiones de investigación.

## REFERENCIAS

- Amarante, J. (2007). *Diseño de una estrategia de graduación diferenciada de los hogares beneficiarios de Programas Sociales, Informe preliminar de consultoría*. Lima: GRADE.
- Álvarez, R. y Aguirre, J. (2015). *Satisfacción con los servicios de alimentación: propuesta de medición y aplicación en una universidad en Costa Rica*. Punto de vista. 10(6), 161-177. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/303866125\\_Satisfaccion\\_con\\_los\\_servicios\\_de\\_alimentacion\\_propuesta\\_de\\_medicion\\_y\\_aplicacion\\_en\\_una\\_universidad\\_en\\_Costa\\_Rica](https://www.researchgate.net/publication/303866125_Satisfaccion_con_los_servicios_de_alimentacion_propuesta_de_medicion_y_aplicacion_en_una_universidad_en_Costa_Rica)
- Apaza, M. (2016). *Percepciones y actitudes de madres de escolares sobre el desayuno que brinda un programa estatal en una institución educativa en Lurín* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis de pregrado. Lima- Perú.
- Bazán, M. (2019) *Nivel de satisfacción del Programa Qali Warma en los Alumnos de Cuarto Grado del Nivel Primaria, de la I.E. San Nicolás, distrito de Huamachuco, 2019*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú.
- Beltrán y Seinfeld (2009). *América Latina Situación social y perspectivas*. BID México.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Tercera edición. Colombia. Pearson Educación. Recuperado de: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Boy, L. (2019) *Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*.

Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo- Perú.

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación S.A.:ISBN 10: 84-205-4262-8

Castillo, E. (2015). *Calidad del acceso al servicio de Justicia y la Administración de Justicia en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, Distrito de Porvenir-2014*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo- Perú.

Cassini, R. (2008). *Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto*. [Documento en línea de modelo-de-gestión. España]. Recuperado de: <http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>

Dale, B. , Van der Wiele, T. , Van Iwaarden, J. (2007) *Gestión de la calidad*. Blackwell , Singapur. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=V\\_IBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA127&ots=wn7AsAnk6&sig=WWhnVI\\_pUpDLgal5F1u31\\_425M&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=V_IBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA127&ots=wn7AsAnk6&sig=WWhnVI_pUpDLgal5F1u31_425M&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Deming. W. (1989) *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos, Madrid. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d9WL4BMVHi8C&oi=fnd&pg=PP11&ots=ZFwd5lcrmT&sig=rulg3kCrnM7E0Nb30EIFGC\\_d4VU&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=d9WL4BMVHi8C&oi=fnd&pg=PP11&ots=ZFwd5lcrmT&sig=rulg3kCrnM7E0Nb30EIFGC_d4VU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Díaz, E. (2019) *Evaluación de la gestión del programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma, de las Instituciones Educativas del nivel primaria - UGEL 03 de Breña, 2017*, Tesis de doctorado. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.

Elespuru, A. (2019) *Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú

- Espejo, V. (2019) *Programa Nacional de Asistencia Alimentaria – PRONAA en la Región Ucayali. Diagnóstico de la Organización y Gestión. Periodos 2011 y 2012. Una propuesta de modelo de gestión de programas alimentarios.* Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima - Perú
- FAO y WFP. (2019). *Fortaleciendo los Programas de Alimentación Escolar: El trabajo conjunto de FAO y WFP en América Latina y el Caribe.* Ciudad de Panamá. 44 pp. Recuperado de: [https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000107361/download/?\\_ga=2.135919857.1731691727.1587532500938170808.1587532500](https://docs.wfp.org/api/documents/WFP-0000107361/download/?_ga=2.135919857.1731691727.1587532500938170808.1587532500)
- Fleury, B. (2009). *Diseño operacional de la verificación de corresponsabilidades de las familias en el Programa.* Siglo XXI: UNAM
- Flores, A; Esmeralda, Y; Pérez, J. (2016). *Impacto del plan social educativo “vamos a la escuela en los centros educativos del municipio de san salvador, año 2016.* Tesis para optar el grado de Licenciado. Universidad de El salvador. El salvador.
- Flores, M. (2004). *Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa. Revista Digital Universitaria, 5 (1), 2-9.* Recuperado de: [http://www.revista.unam.mx/vol.5/num1/art1/ene\\_art1.pdf](http://www.revista.unam.mx/vol.5/num1/art1/ene_art1.pdf)
- Garcés Paz, H. (2000) *Investigación científica*, 1ra ed., Ediciones Abya-Yala, Quito-Ecuador
- Garzón, C. (2011) *De los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en américa latina.* Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá- Colombia
- Garzón, F. (2010). *Programa Juntos – Antecedentes, Avances y Resultados de Evaluación. Síntesis. Documento de trabajo.* Lima: Banco Mundial
- George, D. y Mallery, P. (1995). *SPSS/PC+ step by step: A simple guide and reference.* Belmont, USA: WadsworthPublishing Company.

- Gil, R. (2018). Investigación y sistematización de experiencias educativas. In *La formación docente: Horizontes y rutas de innovación* (pp. 547-586). Argentina: CLACSO. Retrieved May 18, 2020, from [www.jstor.org/stable/j.ctvnp0k1g.22](http://www.jstor.org/stable/j.ctvnp0k1g.22)
- González, H. (2005). *Desigualdad monetaria en un contexto de rápido crecimiento económico: El caso reciente del Perú. Documento de Discusión*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). *Paradigmas en pugna en la investigación cualitativa*. In N. Denzin, & I. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research* (pp. 105-117). London: Sage.
- Hernández, P. (2011) *La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación De Las Ciencias De La Información, 34, 349-368.* [https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México. *Interamericana Editores, S.A.* [http://jbposgrado.org/material\\_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf](http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf)
- Herrera, F. y Tineo, J. (2018) *El Programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo - Perú.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. México: Pearson educación.
- Lacovello, M. y Pulido, N. (2008). Gestión y gestores de resultados: cara y contracara. En *Revista Reforma y democracia*, CLAD, Nro. 41. Artículo recuperado el 27 de septiembre del 2017. Disponible en: [old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma](http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma)
- López, L. y Manzo, F. (2017) *Análisis de los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos en la*

*ciudad de Guayaquil*. Tesis de pregrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador

Lozano, S. (2018) *Calidad de la gestión y la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Madre de Dios - Perú.

Luna, E. (2018) *Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Huánuco- Perú.

Maldonado, B. (2013). *Crecimiento y Desarrollo social en América latina Editorial Mc Graw Hill*. Barcelona.

Martel, Z. (2018) *“Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018”*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima- Perú

Montañez S. y Turco T. (2016), *Manejo del Programa Qali Warma en los centros educativos estatales del distrito de Pucara, Huancayo, 2014*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Centro. Huancayo – Perú.

Murray, P. (2002). *Gestión - Información - Conocimiento*. Biblios, 4 (14). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161/16114402>

Neyra, L. (2019), *Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú.

Niño, L., Gamboa E. y Serrano, T. (2019). *Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia*. Rev Univ Ind Santander Salud.; 51(3): 240-250. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>

- Lescano, R. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción de necesidades del programa Qali Warma - Ate, 2017*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú.
- López, L. y Manzo, F. (2017) *Análisis de los factores que inciden en la calidad del principal servicio en una empresa pública de laboratorio de alimentos en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de pregrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador.
- Olivares, B. y Reyes, M. (2016). *Programa social en la infancia desde los principios de la Psicología Comunitaria*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 14 (1), 431-444. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77344439029>
- Paltán, E. (2014). *Participación ciudadana y cogestión del agua en el nuevo modelo de gestión de la Provincia de Tungurahua*. Tesis de maestría, FLACSO Sede Ecuador. Quito – Ecuador.
- Pinedo, G. (2019). *Proceso de abastecimiento y logro de aprendizaje en usuarios de QALIWARMA del segundo grado del nivel primario, Morales, 2014-2016*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú.
- Puño, L. (2015) *Plan de mejoramiento del sistema de atención del Programa vaso de leche para ampliar la cobertura de beneficiarios en el distrito de Corrales – 2015*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Tumbes – Perú.
- Qali Warma (2017). *Evaluación del Proyecto “Fortalecimiento de las capacidades del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”* Recuperado de: [https://documentop.com/queue/51proyecto-fortalecimiento-de-las-capacidades-del-programamidis\\_5bd030cb097c47be3c8b4570.html](https://documentop.com/queue/51proyecto-fortalecimiento-de-las-capacidades-del-programamidis_5bd030cb097c47be3c8b4570.html)
- Romero, G., Riva, M. y Benites, S. (2016) *Crónica de una reforma desconocida. Experiencia de implementación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Instituto de Estudios Peruano, IEP. Lima- Perú. Recuperado de: [http://www.iep.org.pe/biblioteca\\_virtual.html](http://www.iep.org.pe/biblioteca_virtual.html)>

- Rueda, L. (2004). *Consideraciones éticas en el desarrollo de investigaciones que involucran a seres humanos como sujetos de investigación. Las investigaciones en terapia ocupacional*. Revista Chilena de Terapia Ocupacional, (4), Pág. 19 - 24. Recuperado de: [http://web.uchile.cl/vignette/terapiaocupacional/CDA/to\\_complex/0,1372,SCID=14189%26ISID=498,00.html](http://web.uchile.cl/vignette/terapiaocupacional/CDA/to_complex/0,1372,SCID=14189%26ISID=498,00.html)
- Pineda, A. L., gallegos, J. D. C., Cuba, E., Villarino, A. V., Morales, S. P., Flores, M. C., & Lamas, L. P. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Revista de Investigación en Psicología, 16(1), 171-190.
- Piñero, M. & Rivera, M. (2012). *“Investigación cualitativa: orientaciones procedimentales”* Primera edición. Venezuela: Barquisimeto
- Programa de alimentación escolar Qali Warma. 2020. Lima, Perú. Recuperado de: <https://www.qaliwarma.gob.pe/>
- Salazar, S. (2016) *Programas sociales de alimentación y nutrición del Estado ecuatoriano, estrategia nacional en favor de la alimentación saludable*. Economía, XLI (41), 76-96. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1956/195649910004>
- Sanchez F. (2012), *Estado nutricional de los niños menores de cinco años, beneficiarios del Programa “desayunos infantiles” del Municipio de Mosquera – Cundinamarca*. Trabajo de Tesis. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá – Colombia.
- Segovia, P. y Mira, S. (2014) *Políticas y programas sociales en América Latina: situación actual*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XX (3), 446-458. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28032296003>
- Solís, E., Ruíz, J., & Álvarez, J. (2015) *Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar “Qaliwarma”, distrito de Acomayo – cusco 2014*. Tesis de maestría. Universidad del Pacifico. Lima – Perú.

Velarde, C. y Medina, D (2016) *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Peruana Unión. Lima- Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1: Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **Br. Camacho Lamela Fabiola Melissa**, egresada de la escuela de Posgrado y del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Trujillo declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada: **“Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019”**, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

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

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

Trujillo, 02 de agosto de 2020

Br. Camacho Lamela, Fabiola Melissa	
DNI: 45882636	
ORCID: 0000-0003-4166-0649	

## Anexo 2: Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

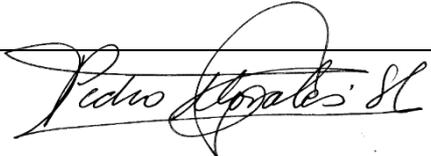
Yo, **Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel**, docente de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Trujillo, asesor de la Tesis titulada:

**“Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019”** de la autora **Br. Camacho Lamela Fabiola Melissa**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Trujillo, 2 de agosto de 2020

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel	
DNI: 17910106	
ORCID: 0000-0002-9242-3881	

### Anexo 3: Acta de Sustentación de Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Acta de Sustentación de Tesis

Trujillo, 01 de agosto de 2020

Siendo las 09:30 horas del día 01 del mes de agosto de 2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada:

“Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019”

Presentado por la bachiller, CAMACHO LAMELA, FABIOLA MELISSA, egresada de la Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación dictaminó:

Autor	Dictamen
CAMACHO LAMELA, FABIOLA MELISSA	APROBADA POR UNANIMIDAD 17 DIECISIETE

Se firma la presente para constancia de lo mencionado:

Dr. Carlos Enrique Vásquez  
Llamo  
Presidente

Dr. Francisco Alejandro Espinoza  
Polo  
Secretario

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar  
Vocal



-----

Calificativo	Veredicto	DEFINICIÓN
De 18 a 20	Aprobar por excelencia recomendación para publicación	Cuando es aprobado por los tres miembros del jurado y el calificativo de la sustentación es de 18 a 20
De 14 a 17	Aprobar por unanimidad	Cuando es aprobado por los tres miembros del jurado y el calificativo de la sustentación es de 14 a 17
De 14 a 15	Aprobar por mayoría	Cuando se aprobado por dos de los tres miembros del jurado y su promedio es como mínimo de 14.
De 00 a 13	Desaprobar	Cuando es desaprobado por dos o tres de los miembros del jurado

## Anexo 4: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, **Br. Camacho Lamela Fabiola Melissa**, identificado con DNI N° **45882636**, egresada de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo **(x)**, no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis:

**“Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019”.**

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

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

Trujillo, 2 de agosto de 2020

Br. Camacho Lamela, Fabiola Melissa	
DNI: 45882636	
ORCID: 0000-0003-4166-0649	

## Anexo 5: Pantallazo Turnitin de Lima

ev.turnitin.com/app/carta/es/

feedback studio | Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019

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

AUTORA:  
Br. Camacho Lamela, Fabiola Melissa (ORCID: 0000-0003-4166-0649)

ASESOR:  
Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (ORCID: 0000-0002-9242-3881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ  
2020

**Resumen de coincidencias**

**22 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
4	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
5	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	<1 %
6	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 72 | Número de palabras: 19733 | Text-only Report | High Resolution | Activado

## Anexo 6: Autorización de la Versión Final de la Tesis



**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:

CAMACHO LAMELA, FABIOLA MELISSA

---

**INFORME TITULADO:**

GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE USUARIOS DE LA I.E.  
GUSTAVO RIES, TRUJILLO – 2019

---

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 01 DE AGOSTO DE 2020

NOTA O MENCIÓN : APROBADO POR UNANIMIDAD



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

### Anexo 7: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable independiente:</b> Gestión del Programa Qali Warma	Es un programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, que brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, y de secundaria de las poblaciones indígenas de la Amazonía peruana, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local. (Qali Warma, 2020)	Operacionalmente se medirá evaluando cuantitativamente las dimensiones: entrega de productos, capacitación CAE, calidad de productos, variación de menús, el nivel de medición de los factores es a través de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario , que consta de 33 ítems con alternativas de respuesta tipo Likert: totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo, Totalmente de acuerdo, , se contrastó las hipótesis con la distribución estadística Tau-b de Kendall, a través del uso del SPSS, el cual será aplicado a los padres y/o apoderados de la I.E. Gustavo Ries. Con nivel de intervalo:  Malo: 0-48 Regular: 49-96 Bueno: 97-144	Entrega de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquisición de alimentos.</li> <li>- Control de los productos.</li> <li>- Entrega de productos.</li> <li>- Desempeño del CAE.</li> <li>- Cumplimiento de fechas de entrega de productos.</li> </ul>	Escala Ordinal de tipo likert  Totalmente en desacuerdo  Desacuerdo  Ni de acuerdo ni desacuerdo  De acuerdo  Totalmente de acuerdo
			Capacitación del CAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de alimentos.</li> <li>- Capacitaciones.</li> <li>- Cumplimiento de modelo de cogestión</li> </ul>	
			Calidad de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de productos.</li> <li>- Diversidad de productos.</li> <li>- Sazón y sabor de los alimentos</li> <li>- Olor de los alimentos</li> <li>- Control de los alimentos</li> </ul>	
			Variación de menús	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Combinaciones del menú.</li> <li>- Tipos de menús.</li> <li>- Cumplimiento de variación de menú.</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable dependiente:</b> Calidad del servicio	Según el autor Tejedor, (citado por López y Manzo, 2017), expresa que “la calidad es el conjunto de atributos de bienes o servicios, donde la principal característica es satisfacer los requerimientos a los usuarios con el fin de obtener resultados positivos para la empresa”	Se forma el nivel de percepción global de cada una de las dimensiones de calidad de servicio: organización interna, accesibilidad al programa, infraestructura y seguridad integral, personal capacitado, atención a usuarios, medición y satisfacción, comunicativa, quejas y reclamos, el nivel de medición de los factores es a través de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario estructurado que consta de 38 ítems con alternativas de respuesta tipo Likert: totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo, Totalmente de acuerdo, se contrastó las hipótesis con la distribución estadística Tau-b de Kendall, a través del uso del SPSS, el cual será aplicado a los padres y/o apoderados	Organización interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de objetivos.</li> <li>- Asistencia técnica</li> <li>- Especialista educativo</li> <li>- Especialista alimentario</li> </ul>	Escala Ordinal de tipo likert  Totalmente en desacuerdo  En desacuerdo  Ni de acuerdo ni desacuerdo  De acuerdo  Totalmente de acuerdo
			Accesibilidad al programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de nómina.</li> <li>- Vigilancia social.</li> </ul>	
			Infraestructura y seguridad integral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones.</li> <li>- Utensilios.</li> <li>- Disponibilidad de recursos.</li> </ul>	
			Personal capacitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas de higiene.</li> <li>- Manipulación de alimentos (preparación)</li> <li>- Motivación y compromiso.</li> </ul>	
			Atención a usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beneficiarios.</li> <li>- Atención personalizada.</li> <li>- Asistencia en la institución.</li> <li>- Permanencia en clases.</li> </ul>	
			Medición y satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción del servicio.</li> <li>- Aceptación del producto.</li> <li>- Percepción del sabor.</li> <li>- Control de calidad de productos.</li> </ul>	
			Comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Credibilidad.</li> <li>- Capacidad de empatía.</li> </ul>	

		<p>de la I.E. Gustavo Ries.</p> <p>La variable será medida con el instrumento de encuesta adaptándolo a la realidad en estudio.</p> <p>Con nivel de intervalo:</p> <p>Malo: 0-51</p> <p>Regular: 52-103</p> <p>Bueno: 104-155</p>	<p>Quejas y reclamos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución de problemas</li> <li>- Rapidez</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> </ul>	
--	--	---	--------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 8: Matriz de puntuaciones de las variables

#### Matriz de puntuaciones de las dimensiones de Gestión del programa Qali Warma en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019

MUESTRA	GESTION DEL PROGRAMA QALI WARMA								TOTAL	NIVEL
	ENTREGA DE PRODUCTOS		CAPACITACIÓN DEL CAE		CALIDAD DE PRODUCTOS		VARIEDAD DE MENÚS			
	ST	NIVEL	ST	NIVEL	ST	NIVEL	ST	NIVEL		
1	28	regular	8	regular	32	bueno	14	regular	82	regular
2	44	bueno	7	regular	38	bueno	20	bueno	109	bueno
3	32	regular	10	regular	22	regular	7	malo	71	regular
4	18	malo	8	regular	41	bueno	20	bueno	87	regular
5	37	regular	13	bueno	31	regular	15	regular	96	regular
6	25	regular	9	regular	21	regular	15	regular	70	regular
7	24	regular	5	malo	30	regular	15	regular	74	regular
8	40	bueno	11	regular	28	regular	14	regular	93	regular
9	34	regular	9	regular	30	regular	10	regular	83	regular
10	37	regular	8	regular	40	bueno	14	regular	99	bueno
11	25	regular	11	regular	24	regular	20	bueno	80	regular
12	36	regular	10	regular	41	bueno	10	regular	97	bueno
13	37	regular	8	regular	23	regular	20	bueno	88	regular
14	37	regular	11	regular	32	bueno	15	regular	95	regular
15	25	regular	10	regular	38	bueno	15	regular	88	regular
16	17	malo	6	regular	15	malo	8	regular	46	malo
17	28	regular	10	regular	41	bueno	14	regular	93	regular
18	46	bueno	9	regular	31	regular	14	regular	100	bueno
19	35	regular	8	regular	21	regular	20	bueno	84	regular
20	28	regular	11	regular	30	regular	10	regular	79	regular
21	37	regular	10	regular	28	regular	20	bueno	95	regular
22	25	regular	8	regular	28	regular	15	regular	76	regular
23	30	regular	10	regular	29	regular	14	regular	83	regular
24	40	bueno	9	regular	33	regular	14	regular	96	regular
25	38	regular	8	regular	24	regular	14	regular	84	regular
26	40	bueno	8	regular	41	bueno	10	regular	99	bueno
27	41	bueno	11	regular	24	regular	14	regular	90	regular
28	32	regular	10	regular	41	bueno	15	regular	98	bueno
29	37	regular	8	regular	41	bueno	13	regular	99	bueno
30	25	regular	10	regular	31	regular	14	regular	80	regular
31	46	bueno	9	regular	32	bueno	19	bueno	106	bueno
32	29	regular	8	regular	38	bueno	10	regular	85	regular
33	37	regular	11	regular	22	regular	19	bueno	89	regular
34	25	regular	9	regular	41	bueno	15	regular	90	regular
35	37	regular	8	regular	31	regular	14	regular	90	regular

36	25	regular	10	regular	21	regular	15	regular	71	regular
37	46	bueno	8	regular	30	regular	13	regular	97	bueno
38	36	regular	11	regular	28	regular	10	regular	85	regular
39	27	regular	11	regular	30	regular	10	regular	78	regular
40	37	regular	9	regular	41	bueno	14	regular	101	bueno

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.

**Matriz de puntuaciones de las dimensiones de servicio de la calidad en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019**

MUESTRA	CALIDAD DE SERVICIO																TOTAL	NIVEL
	ORGANIZACIÓN INTERNA		ACCESIBILIDAD DEL PROGRAMA		INFRAESTRUCUTRA Y SEGURIDAD INTEGRAL		PERSONAL CAPACITADO		ATENCIÓN DE USUARIOS		MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN		COMUNICATIVA		QUEJAS Y RECLAMOS			
	ST	NIVEL	ST	NIVEL	ST	NIVEL	ST	NIVEL	ST	NIVEL	ST	NIVEL	ST	NIVEL	ST	NIVEL		
1	22	regular	6	regular	13	bueno	8	regular	12	regular	11	regular	8	regular	5	malo	85	regular
2	36	bueno	10	bueno	14	bueno	15	bueno	19	bueno	16	bueno	14	bueno	11	regular	135	bueno
3	17	regular	6	regular	6	regular	10	regular	8	regular	5	bueno	8	regular	7	regular	67	regular
4	13	malo	4	malo	5	malo	4	malo	7	malo	5	malo	5	malo	4	malo	47	malo
5	30	bueno	7	regular	10	regular	9	regular	15	regular	12	bueno	12	bueno	10	regular	105	bueno
6	21	regular	7	regular	7	regular	6	regular	15	regular	7	regular	6	regular	14	bueno	83	regular
7	23	regular	6	regular	7	regular	8	regular	10	regular	8	regular	7	regular	8	regular	77	regular
8	27	regular	8	regular	10	regular	7	regular	13	regular	11	regular	11	regular	9	regular	96	regular
9	24	regular	5	regular	10	regular	9	regular	7	malo	12	bueno	12	bueno	13	bueno	92	regular
10	22	regular	6	regular	10	regular	8	regular	12	regular	5	malo	8	regular	9	regular	80	regular
11	36	bueno	10	bueno	12	bueno	15	bueno	19	bueno	12	bueno	10	regular	11	regular	125	bueno
12	17	regular	6	regular	7	regular	10	regular	12	regular	7	regular	9	regular	7	regular	75	regular
13	22	regular	12	bueno	10	regular	16	bueno	19	bueno	8	regular	11	regular	9	regular	107	bueno
14	36	bueno	6	regular	13	bueno	9	regular	12	regular	8	regular	14	bueno	10	regular	108	bueno
15	17	regular	10	bueno	13	bueno	9	regular	19	bueno	11	regular	8	regular	14	bueno	101	regular
16	38	bueno	6	regular	14	bueno	16	bueno	12	regular	16	bueno	10	regular	9	regular	121	bueno
17	30	bueno	12	bueno	8	regular	9	regular	19	bueno	5	bueno	12	bueno	9	regular	104	bueno
18	38	bueno	6	regular	16	bueno	11	regular	8	regular	12	bueno	7	regular	13	bueno	111	bueno
19	30	bueno	12	bueno	10	regular	16	bueno	13	regular	12	bueno	7	regular	10	regular	110	bueno
20	30	bueno	6	regular	7	regular	15	bueno	15	regular	7	regular	8	regular	11	regular	99	regular
21	21	regular	12	bueno	7	regular	10	regular	15	regular	8	regular	9	regular	8	regular	90	regular

22	23	regular	6	regular	10	regular	16	bueno	13	regular	11	regular	9	regular	9	regular	97	regular
23	27	regular	6	regular	10	regular	16	bueno	13	regular	12	bueno	9	regular	11	regular	104	bueno
24	23	regular	12	bueno	8	regular	16	bueno	13	regular	11	regular	9	regular	14	bueno	106	bueno
25	27	regular	6	regular	10	regular	15	bueno	13	regular	13	bueno	9	regular	8	regular	101	regular
26	23	regular	10	bueno	13	bueno	10	regular	13	regular	8	regular	14	bueno	9	regular	100	regular
27	27	regular	6	regular	14	bueno	16	bueno	12	regular	11	regular	8	regular	13	bueno	107	bueno
28	30	bueno	12	bueno	8	regular	9	regular	19	bueno	11	regular	10	regular	10	regular	109	bueno
29	21	regular	10	bueno	16	bueno	6	regular	13	regular	16	bueno	12	bueno	11	regular	105	bueno
30	30	bueno	6	regular	10	regular	8	regular	12	regular	5	bueno	8	regular	7	regular	86	regular
31	38	bueno	10	bueno	7	regular	7	regular	13	regular	12	bueno	9	regular	9	regular	105	bueno
32	30	bueno	6	regular	8	regular	13	bueno	12	regular	12	bueno	12	bueno	13	bueno	106	bueno
33	38	bueno	6	regular	10	regular	14	bueno	12	regular	7	regular	8	regular	14	bueno	109	bueno
34	30	bueno	10	bueno	10	regular	14	bueno	19	bueno	8	regular	9	regular	8	regular	108	bueno
35	21	regular	6	regular	8	regular	8	regular	8	regular	11	regular	8	regular	10	regular	80	regular
36	23	regular	6	regular	10	regular	15	bueno	13	regular	12	bueno	11	regular	13	bueno	103	regular
37	27	regular	12	bueno	12	bueno	10	regular	15	regular	12	bueno	12	bueno	11	regular	111	bueno
38	24	regular	10	bueno	9	regular	8	regular	15	regular	12	bueno	8	regular	9	regular	95	regular
39	22	regular	6	regular	10	regular	7	regular	13	regular	12	bueno	12	bueno	11	regular	93	regular
40	36	bueno	10	bueno	10	regular	9	regular	12	regular	12	bueno	8	regular	8	regular	105	bueno

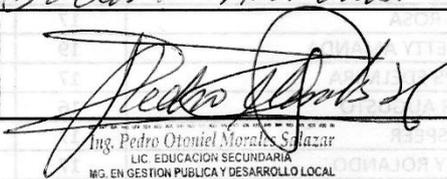
**Fuente:** Instrumentos aplicados a los padres de familia de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.

**Anexo 9: Validación de contenido del instrumento de las variables gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario sobre gestión del Programa Qali Warma</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de gestión del Programa Qali Warma en la I.E. "Gustavo Ries", 2019</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Padres de familia o apoderados de usuarios de la I.E. "Gustavo Ries", 2019</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Francisco Alejandro Espinoza Polo	<b>DNI N°</b>	17839286
<b>Título Profesional</b>	Ingeniero Industrial	<b>Celular</b>	949948294
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	31-05-2020

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario sobre gestión del Programa Qali Warma</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de gestión del Programa Qali Warma en la I.E. "Gustavo Ries", 2019</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Padres de familia o apoderados de usuarios de la I.E. "Gustavo Ries", 2019</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	<i>Pedro Otomiel Morales Salazar</i>	<b>DNI N°</b>	17910106
<b>Título Profesional</b>	<i>Ingeniero Mecánico-Abogado</i>	<b>Celular</b>	966314497
<b>Dirección Domiciliaria</b>	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés Trujillo</i>		
<b>Grado Académico</b>	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	<i>Trujillo, 11 de Junio de 2020</i>

Ing. Pedro Otomiel Morales Salazar  
 LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA  
 MG. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL  
 DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario sobre gestión del Programa Qali Warma</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de gestión del Programa Qali Warma en la I.E. "Gustavo Ries", 2019</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Padres de familia o apoderados de usuarios de la I.E. "Gustavo Ries", 2019</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	<b>DNI N°</b>	18173945
<b>Título Profesional</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	<b>Celular</b>	949960370
<b>Dirección Domiciliaria</b>	FELIPE PINGLO N° 650 URB. PRIMAVERA – TRUJILLO – TRUJILLO		
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	TRUJILLO, 18 DE JUNIO DEL 2020

## Calificación del Primer Experto

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo								
ítem	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8		X		X		X		X
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30		X		X		X		X
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
33	X		X		X		X	
34	X		X		X		X	
Total	32	2	32	2	32	2	32	2

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(32 + 32 + 32 + 32)}{(32 + 32 + 32 + 32) + 08} = \frac{128}{136} = 94.11\%$$

## Calificación del Segundo Experto

ítem	Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5		X		X		X		X
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10		X		X		X		X
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21		X		X		X		X
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
33	X		X		X		X	
34	X		X		X		X	
Total	31	3	31	3	31	3	31	3

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(31 + 31 + 31 + 31)}{(31 + 31 + 31 + 31) + 11} = \frac{124}{135} = 91.85\%$$

### Calificación del Tercer Experto

ítem	Dr. Carlos Alberto Noriega Angeles							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12		X		X		X		X
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22		X		X		X		X
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
33	X		X		X		X	
34	X		X		X		X	
Total	32	2	31	2	31	2	31	2

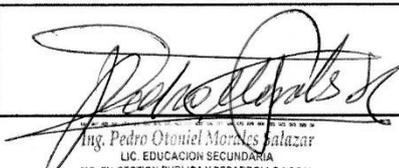
Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(32 + 32 + 32 + 32)}{(32 + 32 + 32 + 32) + 08} = \frac{128}{136} = 94.11\%$$

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Calidad de servicio</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de calidad del servicio en la I. E. Gustavo Ries, 2019</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Padres de familia o apoderados de usuarios de la I.E Gustavo Ries, 2019</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Francisco Alejandro Espinoza Polo	<b>DNI N°</b>	17839286
<b>Título Profesional</b>	Ingeniero Industrial	<b>Celular</b>	949948294
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	31-05-2020

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Calidad de servicio</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de calidad del servicio en la I. E. Gustavo Ries, 2019</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Padres de familia o apoderados de usuarios de la I.E Gustavo Ries, 2019</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	<i>Pedro Otoniel Morales Salazar</i>	<b>DNI N°</b>	<i>17910106</i>
<b>Título Profesional</b>	<i>Ingeniero Mecánico - Abogado</i>	<b>Celular</b>	<i>966814497</i>
<b>Dirección Domiciliaria</b>	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés - Trujillo</i>		
<b>Grado Académico</b>	<i>Doctor en Administración de la Educación.</i>		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	<i>Trujillo, 11 de Junio de 2020</i>

Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar  
 LIC. EDUCACION SECUNDARIA  
 MG. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL  
 DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Calidad de servicio</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de calidad del servicio en la I. E. Gustavo Ries, 2019</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Padres de familia o apoderados de usuarios de la I.E Gustavo Ries, 2019</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	<b>DNI N°</b>	18173945
<b>Título Profesional</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	<b>Celular</b>	949960370
<b>Dirección Domiciliaria</b>	FELIPE PINGLO N° 650 URB. PRIMAVERA – TRUJILLO – TRUJILLO		
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	TRUJILLO, 18 DE JUNIO DEL 2020

## Calificación del Primer Experto

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo								
ítem	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6		X		X		X		X
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19		X		X		X		X
20		X		X		X		X
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26		X		X		X		X
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
33	X		X		X		X	
34	X		X		X		X	
35	X		X		X		X	
36	X		X		X		X	
37	X		X		X		X	
38		X		X		X		X
Total	33	5	33	5	33	5	33	5

Coeficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(33 + 33 + 33 + 33)}{(33 + 33 + 33 + 33) + 20} = \frac{132}{152} = 86.84\%$$

## Calificación del Segundo Experto

ítem	Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10		X		X		X		X
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19		X		X		X		X
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29		X		X		X		X
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
33	X		X		X		X	
34	X		X		X		X	
35	X		X		X		X	
36	X		X		X		X	
37	X		X		X		X	
38		X		X		X		X
Total	35	3	35	3	35	3	35	3

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(35 + 35 + 35 + 35)}{(35 + 35 + 35 + 35) + 12} = \frac{140}{152} = 92.10\%$$

## Calificación del Tercer Experto

Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles								
ítem	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14		X		X		X		X
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30		X		X		X		X
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
33	X		X		X		X	
34	X		X		X		X	
35	X		X		X		X	
36	X		X		X		X	
37	X		X		X		X	
38	X		X		X		X	
Total	36	2	36	2	36	2	36	2

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(36 + 36 + 36 + 36)}{(36 + 36 + 36 + 36) + 08} = \frac{144}{152} = 94.73\%$$

**ANEXO 10: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable independiente gestión del programa Qali Warma**

<b>Ítem</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
<b>ENTREGA DE PRODUCTOS</b>		
<b>1</b>	El Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la compra de alimentos.	,860
<b>2</b>	El comité de compra promueve o publicita la adquisición de alimentos.	,862
<b>3</b>	Existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos.	,850
<b>4</b>	Existe un buen proceso de compras para la adquisición de alimentos.	,875
<b>5</b>	Se usa proveedores locales para la compra de los alimentos.	,875
<b>6</b>	El proveedor entrega la totalidad de alimentos a la I.E	,865
<b>7</b>	Existe coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el programa Qali Warma.	,863
<b>8</b>	El proveedor entrega los alimentos en las instalaciones de la I.E. con indumentaria adecuada.	,881
<b>9</b>	Los alimentos entregados por el proveedor demoran en llegar a la I.E.	,888
<b>10</b>	Los miembros CAE cumplen con las medidas de higiene y salud en la recepción de alimentos	,869
<b>11</b>	Existe participación del Comité de Alimentación Escolar en el cumplimiento de sus funciones cuando recibe los alimentos.	,873
<b>12</b>	Existe vigilancia de los miembros del CAE en el consumo de los alimentos de los usuarios.	,870
<b>13</b>	Durante la recepción de alimentos existe cumplimiento de las fechas de entrega de productos del proveedor a la I.E.	,871
<b>14</b>	Para la preparación los alimentos por parte de los miembros del CAE mantienen buenas condiciones de higiene.	,860
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,876$ La fiabilidad se considera como BUENO		
<b>CAPACITACIÓN DE CAE</b>		

15	Para preparación de desayunos y almuerzos no existen proveedores locales de alimentos	,876
16	Los proveedores locales no tienen la preferencia.	,823
17	El Programa Qali Warma realiza capacitaciones a los miembros del CAE.	,821
18	Existe participación de los padres de familia, proveedores y servidores de Qali Warma de acuerdo con los objetivos del programa.	,754
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,859$ La fiabilidad se considera como BUENO		
<b>CALIDAD DE PRODUCTOS</b>		
19	Los productos entregados a la I.E. son adecuados para su manipulación y traslado.	,918
20	Los alimentos entregados a la I.E son variados de acuerdo a cada entrega.	,898
21	El contenido proteico es el necesario para los alumnos.	,912
22	Se usan alimentos con alto contenido nutritivo.	,913
23	Existe una buena sazón de los alimentos preparados por los miembros del Comité de la Alimentación Escolar.	,891
24	Existe un buen sabor de los alimentos preparados por los miembros del Comité de la Alimentación Escolar.	,898
25	Es agradable el olor de los alimentos preparados por los miembros del Comité de la Alimentación Escolar.	,891
26	Es agradable el olor de los alimentos al realizar la apertura del envase.	,899
27	Los alimentos entregados son de buena calidad.	,900
28	Los alimentos entregados a la I.E. están correctamente envasados.	,895
29	Los alimentos entregados presentan problemas de descomposicion o contaminación.	,934
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,913$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
<b>VARIACIÓN DE MENÚS</b>		
30	Existe una variación del desayuno entregado por el programa Qali Warma.	,842
31	El programa Qali Warma planifica una alimentación saludable.	,881

<b>32</b>	El programa Qali Warma mejora los hábitos alimenticios de los niños.	,894
<b>33</b>	El programa Qali Warma incluye alimentos fortificados.	,906
<b>34</b>	El programa Qali Warma entrega un desayuno variado todos los días.	,860
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,899$ La fiabilidad se considera como BUENO		

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,842$  siendo la fiabilidad se considera como BUENO.

**Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable dependiente calidad de servicio**

Ítem	DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH
<b>ORGANIZACIÓN INTERNA</b>		
1	Los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar.	,942
2	El desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas.	,941
3	El desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia escolar.	,941
4	El desayuno escolar mejora los hábitos alimenticios en los niños.	,943
5	El personal brinda asistencia técnica oportuna.	,952
6	La supervisión es al menos una vez al año sobre el servicio brindado por la institución educativa.	,945
7	Existe la participación del especialista en la Institución Educativa.	,943
8	El especialista educativo entrega material educativo suficiente a la Institución Educativa.	,938
9	El material educativo (afiches, folletos explicativos) que entrega el programa es visualmente atractivo.	,941
10	Existe la participación del especialista alimentario en la Institución Educativa.	,945
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,949$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
<b>ACCESIBILIDAD AL PROGRAMA</b>		
11	Realizan la actualización oportuna de nóminas de niños y niñas.	,757
12	El comité de transparencia y vigilancia social visita la Institución Educativa	,887
13	Existe la participación de autoridades (subprefecto, director, etc) hacia la evaluación del servicio de la institución.	,907
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,894$ La fiabilidad se considera como BUENO		
<b>INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INTEGRAL</b>		

14	Las instalaciones de la I.E. son adecuadas para brindar sus servicios.	,802
15	Los alimentos se consumen siempre en la Institución Educativa.	,743
16	Los utensilios utilizados para la preparación de alimentos son adecuados y suficientes.	,802
17	Cuenta con los recursos suficientes para el mantenimiento de la institución.	,868
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,848$ La fiabilidad se considera como BUENO		
<b>PERSONAL CAPACITADO</b>		
18	El personal que elabora en la institución respeta las normas de higiene.	,858
19	El personal que prepara los alimentos inspira confianza en la manipulación.	,889
20	Los padres capacitados muestran interés en mejorar la preparación de alimentos en la institución.	,776
21	Los padres de familia que preparan los alimentos son capacitados.	,835
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,878$ La fiabilidad se considera como BUENO		
<b>ATENCIÓN A USUARIOS</b>		
22	Existe disponibilidad de alimentos para la totalidad de niños y niñas de la I.E.	,850
23	El rendimiento académico ha aumentado en relación con el año anterior.	,796
24	El personal se muestra dispuesto a atenderlos sin demora.	,864
25	Incide la alimentación en la asistencia en la institución educativa.	,743
26	Incide la alimentación en la permanencia en clases en la institución educativa.	,765
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,840$ La fiabilidad se considera como BUENO		
<b>MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN</b>		
27	La institución brinda un adecuado servicio alimentario.	,893
28	Existe buena aceptación del producto por parte de los beneficiarios de la institución educativa.	,856
29	Existe buena aceptabilidad de la percepción del sabor de los productos.	,945
30	Los alimentos verificados por el personal son óptimo y adecuado.	,821

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,907$ La fiabilidad se considera como BUENO		
<b>COMUNICATIVA</b>		
<b>31</b>	El personal inspira confianza ante respuestas a las dudas que se le realiza.	,876
<b>32</b>	Existe comunicación adecuada entre todos los actores de la comunidad educativa.	,823
<b>33</b>	Cuentan con una comunicación horizontal entre directivos y servidores.	,821
<b>34</b>	El personal muestra empatía hacia las necesidades de los niños y niñas.	,754
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,859$ La fiabilidad se considera como BUENO		
<b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>		
<b>35</b>	El personal responde oportunamente a la solución de problemas.	,875
<b>36</b>	Cuentan con libro de quejas y reclamos.	,744
<b>37</b>	El personal siempre está a disposición para atender quejas y reclamos.	,618
<b>38</b>	El personal responde adecuadamente ante dudas e inquietudes.	,601
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,782$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,919$  siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

## Anexo 11: Validez de constructo de los instrumentos

### Constructo del instrumento: Gestión del programa Qali Warma

#### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,503
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado
	1387,220
	gl
	561
	Sig.
	,000

Teniendo como resultado una medida de KMO de 0,503 y una prueba de Bartlett menor a 0.1 se considera aceptable.

#### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9,478	27,877	27,877	9,478	27,877	27,877	8,200	24,118	24,118
2	4,489	13,204	41,082	4,489	13,204	41,082	4,985	14,661	38,778
3	3,519	10,351	51,433	3,519	10,351	51,433	3,929	11,556	50,334
4	2,731	8,033	59,466	2,731	8,033	59,466	3,105	9,131	59,466
5	2,225	6,544	66,009						
6	1,428	4,201	70,210						
7	1,417	4,169	74,379						
8	1,235	3,633	78,012						
9	1,099	3,234	81,246						
10	,938	2,760	84,006						
11	,840	2,471	86,477						
12	,719	2,114	88,591						
13	,670	1,970	90,561						
14	,525	1,545	92,106						
15	,490	1,440	93,546						
16	,391	1,151	94,697						
17	,316	,929	95,626						
18	,287	,845	96,471						
19	,247	,728	97,198						
20	,229	,674	97,872						

21	,177	,519	98,392					
22	,121	,357	98,749					
23	,113	,333	99,082					
24	,090	,264	99,345					
25	,066	,194	99,540					
26	,054	,160	99,700					
27	,028	,082	99,782					
28	,022	,064	99,846					
29	,018	,053	99,898					
30	,013	,037	99,935					
31	,009	,026	99,961					
32	,006	,018	99,979					
33	,004	,012	99,991					
34	,003	,009	100,000					

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El criterio que se usa para determinar los factores es aquellos que tienen autovalor mayor que (9,478; 4,498; 3,519; 2,731) y el tanto por ciento que explica en el total es de 59,446 cantidad razonable.

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

	Componente			
	1	2	3	4
Item 34	,853	-,123	,151	-,153
Item 15	,829	,221	,262	,026
Item 28	,809	,021	,308	-,063
Item 4	,802	-,179	-,183	,180
Item 30	,783	,227	,056	-,123
Item 7	,758	,022	-,220	,220
Item 22	,755	,254	-,212	,008
Item 17	,708	-,206	,204	,155
Item 11	,674	,318	-,333	-,167
Item 1	,622	,199	,261	,341
Item 32	,612	-,222	,417	,320
Item 10	,593	,283	,584	,097
Item 20	,587	,223	,242	-,086
Item 23	,570	,454	-,074	-,058
Item 13	,131	,846	-,209	,058
Item 33	,034	,809	-,173	-,011
Item 21	,365	,793	-,152	,007
Item 25	-,107	,718	,130	-,063

Item 8	,042	,658	,166	,262
Item 5	,256	,550	,301	-,020
Item 14	,468	,524	,190	,028
Item 27	-,075	,518	-,105	,166
Item 3	,021	,223	,045	,128
Item 12	,299	,146	,828	-,093
Item 19	,019	,237	-,620	,187
Item 6	,204	,103	-,595	-,083
Item 9	,024	,252	,595	,050
Item 26	,330	-,159	,559	,258
Item 29	,364	-,011	,506	,042
Item 31	-,015	,109	-,045	,888
Item 18	-,212	-,044	,096	,870
Item 2	,311	,279	,085	,839
Item 24	-,055	,285	,348	,352
Item 16	,127	,101	-,212	,269

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.<sup>a</sup>

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

## Construceto del instrumento: Calidad de servicio

### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,506
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado
	1877,028
	gl
	703
	Sig.
	,000

Teniendo como resultado una medida de KMO de 0,506 y una prueba de Bartlett menor a 0.1 se considera aceptable.

### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de	%	Total	% de	%	Total	% de	%
		varianza	acumulado		varianza	acumulado		varianza	acumulado
1	8,117	21,361	21,361	8,117	21,361	21,361	4,603	12,114	12,114
2	4,586	12,068	33,429	4,586	12,068	33,429	4,464	11,746	23,860
3	3,844	10,116	43,545	3,844	10,116	43,545	4,115	10,828	34,688
4	3,199	8,419	51,963	3,199	8,419	51,963	3,560	9,368	44,057
5	2,824	7,431	59,394	2,824	7,431	59,394	3,426	9,017	53,073
6	2,177	5,730	65,124	2,177	5,730	65,124	3,394	8,932	62,006
7	1,715	4,512	69,636	1,715	4,512	69,636	2,300	6,053	68,058
8	1,623	4,272	73,908	1,623	4,272	73,908	2,223	5,850	73,908
9	1,323	3,481	77,389						
10	1,214	3,194	80,583						
11	1,017	2,677	83,260						
12	,847	2,230	85,489						
13	,791	2,082	87,572						
14	,694	1,827	89,399						
15	,618	1,628	91,026						
16	,509	1,341	92,367						
17	,468	1,231	93,598						
18	,422	1,110	94,707						
19	,396	1,043	95,751						
20	,314	,826	96,577						
21	,217	,571	97,148						

22	,177	,465	97,613					
23	,165	,433	98,047					
24	,161	,424	98,470					
25	,130	,341	98,812					
26	,094	,247	99,058					
27	,087	,228	99,286					
28	,080	,210	99,496					
29	,046	,121	99,617					
30	,041	,108	99,724					
31	,024	,063	99,787					
32	,023	,060	99,847					
33	,015	,040	99,887					
34	,012	,031	99,918					
35	,011	,029	99,946					
36	,008	,022	99,968					
37	,007	,018	99,985					
38	,006	,015	100,000					

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El criterio que se usa para determinar los factores es aquellos que tienen autovalor mayor que (8,117; 4,586; 3,844; 3,199; 2,824; 2,177; 1,715; 1,623) y el tanto por ciento que explica en el total es de 73,908 cantidad razonable

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Item 26	,743	-,028	-,090	-,016	,273	-,014	,111	-,143
Item 13	,706	,035	,282	,390	-,074	-,102	,178	-,227
Item 15	,705	,335	-,114	,060	-,251	,136	-,110	-,042
Item 12	,698	,101	,039	,152	,068	,071	,352	,151
Item 37	,590	,554	-,159	,081	,005	,198	,033	-,085
Item 31	-,230	,747	,072	,004	,320	,011	-,009	-,004
Item 38	,159	,727	-,025	,076	-,311	,151	-,004	-,094
Item 28	,185	,702	-,019	,157	,189	,104	,163	,114
Item 6	,192	,552	-,331	,019	-,279	,272	,120	-,011
Item 21	,259	,453	,024	,150	-,375	-,356	,376	-,260
Item 4	-,391	-,424	,026	-,245	-,022	-,212	,275	-,394
Item 25	-,117	-,028	,853	-,041	-,067	,060	,071	,071
Item 23	-,019	-,248	,723	,036	-,088	,188	-,001	,325
Item 19	-,114	,225	,673	,252	-,169	-,046	-,099	-,133

Item 22	,409	-,050	,653	,065	-,097	,349	,146	,110
Item 16	-,575	-,128	,630	-,150	,186	,272	-,041	-,003
Item 2	,062	-,158	,541	-,110	,469	-,270	,004	-,174
Item 11	,141	,413	,532	,329	,280	-,073	,083	,036
Item 34	,245	,324	,201	,714	-,046	,094	-,074	-,087
Item 9	-,010	-,097	-,021	-,669	,136	,117	,169	,177
Item 35	-,120	,376	-,028	-,654	-,180	,311	,041	-,018
Item 29	-,082	-,078	,032	-,620	,029	-,407	-,500	-,272
Item 17	,387	,553	-,207	,563	,169	-,106	,109	,033
Item 20	,158	,484	,158	,527	,073	,305	,114	,430
Item 1	-,096	-,129	,329	-,490	,467	-,070	-,087	-,472
Item 14	,089	,130	-,198	,104	,828	,333	,034	,120
Item 5	-,230	,147	-,023	-,158	,642	-,370	,016	,161
Item 10	,197	-,016	,081	,084	,594	,161	,088	-,337
Item 24	,521	,252	,317	,032	-,532	,079	,196	,211
Item 8	,284	,377	-,103	-,203	,422	-,052	,372	,030
Item 27	,237	,010	,271	-,108	-,062	,862	,042	,008
Item 18	-,221	,297	-,002	-,150	,187	,788	,017	,001
Item 33	,152	,407	,092	,198	,055	,651	,210	,363
Item 7	,100	,136	,071	-,180	,086	-,046	,778	,045
Item 3	,428	-,070	,028	,090	-,102	,388	,695	-,054
Item 30	-,218	,182	-,105	,373	,398	,326	,416	-,161
Item 32	-,339	-,006	,192	-,147	-,031	,047	,053	,736
Item 36	,319	-,251	,507	-,290	-,077	,012	-,043	,526

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.<sup>a</sup>

a. La rotación ha convergido en 22 iteraciones.

## **Anexo 12: Ficha técnica del instrumento Gestión del programa Qali Warma**

### **1. Nombre:**

Cuestionario de Gestión del programa Qali Warma

### **2. Autor:**

Br. Camacho Lamela, Fabiola Melissa

### **3. Manera de Aplicación:**

Individual

### **4. Grupo de Aplicabilidad:**

40 padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo.

### **5. Duración:**

15 a 20 minutos.

### **6. Objetivo:**

Determinar cuantitativamente la percepción de la gestión del programa Qali Warma

### **7. Descripción:**

El cuestionario está compuesto por 34 items, y fue estructurado bajo una escala de tipo Likerts de cinco categorías: totalmente en desacuerdo (0), desacuerdo (1), ni de acuerdo ni desacuerdo (2), de acuerdo (3), totalmente de acuerdo (4); además está dividido en (4) dimensiones: entrega de productos (1- 14), capacitación del CAE (15 - 18), calidad de productos (19-29) y variación de menú (30 - 34).

### **8. Escala de medición:**

#### **8.1. Escala general de la variable: gestión del programa Qali Warma**

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
0 - 48	Malo
49 – 96	Regular
97 - 144	Bueno

## 8.2. Escala específica (por dimensión):

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
entrega de productos	0 – 19	Malo
	20 – 39	Regular
	40 - 59	Buena

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
capacitación del CAE	0 – 5	Malo
	6 – 11	Regular
	12 – 17	Buena

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
calidad de productos	0 – 15	Malo
	16 – 31	Regular
	32 – 47	Buena

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
variación de menú	0 – 7	Malo
	8 – 15	Regular
	16 – 23	Buena

### 8.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Totalmente de acuerdo	=	4
De acuerdo	=	3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	=	2
En desacuerdo	=	1
Totalmente en desacuerdo	=	0

### 9. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por tres expertos en el tema, y se utilizó la prueba de constructo y prueba de Holsti, con la finalidad de encontrar la validez de contenido, tomando los siguientes criterios: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión, de esta forma se demostró la pertinencia de las dimensiones y sus respectivos ítems para con el objetivo del cuestionario. Los expertos fueron:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar,

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo y

Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,842$  que se considera como BUENO.

La fiabilidad de las dimensiones de la variable gestión del programa Qali Warma fueron: entrega de productos,  $\alpha = 0,876$ , fiabilidad BUENO; capacitación del CAE  $\alpha = 0,859$  fiabilidad BUENO; calidad de productos  $\alpha = 0,913$  fiabilidad EXCELENTE; variación de menús  $\alpha = 0,899$  fiabilidad BUENO.

## Anexo 13: Ficha técnica del instrumento Calidad de servicio

### 1. Nombre:

Cuestionario de Gestión del programa Qali Warma

### 2. Autor:

Br. Camacho Lamela, Fabiola Melissa

### 3. Manera de Aplicación:

Individual

### 4. Grupo de Aplicabilidad:

40 padres de familia de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo.

### 5. Duración:

15 a 20 minutos.

### 6. Objetivo:

Determinar cuantitativamente la percepción de la calidad del servicio

### 7. Descripción:

El cuestionario está compuesto por 38 items, y fue estructurado bajo una escala de tipo Likerts de cinco categorías: totalmente en desacuerdo (0), desacuerdo (1), ni de acuerdo ni desacuerdo (2), de acuerdo (3), totalmente de acuerdo (4); además está dividido en (8) dimensiones: organización interna (1- 10), accesibilidad del programa (11- 13), infraestructura y seguridad integral (14- 17), personal capacitado (18- 21), atención a usuarios (22- 26), medición y satisfacción (27- 30), comunicativa (31- 34), y Quejas y reclamos (35 - 38).

### 8. Escala de medición:

#### 8.1. Escala general de la variable: Calidad de servicio

Intervalo	Nivel
0 – 51	Malo
52 – 103	Regular
104 - 155	Bueno

## 8.2. Escala específica (por dimensión):

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
Organización interna	0 – 13	Malo
	14 – 27	Regular
	28 - 41	Buena

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
Accesibilidad del programa	0 – 4	Malo
	5 – 9	Regular
	10 – 14	Buena

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
Infraestructura y seguridad integral	0 – 5	Malo
	6 – 11	Regular
	12 – 17	Buena

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
Personal capacitado	0 – 5	Malo
	6 – 11	Regular
	12 – 17	Buena

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
Atención a usuarios	0 – 7	Malo
	8 – 15	Regular
	16 - 23	Buena

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
Medición y satisfacción	0 – 5	Malo
	6 – 11	Regular
	12 – 17	Buena

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
comunicativa	0 – 5	Malo
	6 – 11	Regular
	12 – 17	Buena

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
Quejas y reclamos	0 – 5	Malo
	6 – 11	Regular
	12 – 17	Buena

### 8.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Totalmente de acuerdo	=	4
De acuerdo	=	3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	=	2
En desacuerdo	=	1
Totalmente en desacuerdo	=	0

### 9. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por tres expertos en el tema, y se utilizó la prueba de constructo y prueba de Holsti, con la finalidad de encontrar la validez de contenido, tomando los siguientes criterios: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión, de esta forma se demostró la pertinencia de las dimensiones y sus respectivos ítems para con el objetivo del cuestionario. Los expertos fueron:

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar,

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo y

Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,919$  que se considera como EXCELENTE.

La fiabilidad de las dimensiones de la variable control calidad de servicio fueron: organización interna,  $\alpha = 0,949$ , fiabilidad EXCELENTE; infraestructura y seguridad integral  $\alpha = 0,849$  fiabilidad BUENO; personal capacitado  $\alpha = 0,878$  fiabilidad BUENO; atención a usuarios  $\alpha = 0,840$  fiabilidad BUENO; medición y satisfacción  $\alpha = 0,907$  fiabilidad BUENO; comunicativa  $\alpha = 0,859$  fiabilidad BUENO; quejas y reclamos  $\alpha = 0,782$  fiabilidad MUY ACEPTABLE.

## Anexo 14: Cuestionario de Gestión del programa Qali Warma

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer la gestión del programa Qali Warma. La información es muy importante, por lo que se le pide ser objetivo (tal como se da en la realidad), sincero al momento de dar sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su participación y colaboración, porque los resultados de este estudio de investigación permitirán mejorar la gestión del programa Qali Warma en cuanto a la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.

### Instrucciones:

El cuestionario comprende 34 ítems y, cada uno de ellos incluye cinco alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención en cada ítem las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la opción que considere que se aproxime más a su apreciación o punto de vista acerca de la gestión del programa Qali Warma:

Nº	ÍTEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>ENTREGA DE PRODUCTOS</b>						
1	El Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la compra de alimentos.					
2	El comité de compra promueve o publicita la adquisición de alimentos.					
3	Existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos.					
4	Existe un buen proceso de compras para la adquisición de alimentos.					
5	Se usa proveedores locales para la compra de los alimentos.					
6	El proveedor entrega la totalidad de alimentos a la I.E					

7	Existe coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el programa Qali Warma					
8	El proveedor entrega los alimentos en las instalaciones de la I.E. con indumentaria adecuada					
9	Los alimentos entregados por el proveedor demoran en llegar a la I.E.					
10	Los miembros CAE cumplen con las medidas de higiene y salud en la recepción de alimentos					
11	Existe participación del Comité de Alimentación Escolar en el cumplimiento de sus funciones cuando recepciona los alimentos.					
12	Existe vigilancia de los miembros del CAE en el consumo de los alimentos de los usuarios					
13	Durante la recepción de alimentos existe cumplimiento de las fechas de entrega de productos del proveedor a la I.E.					
14	Para la preparación los alimentos por parte de los miembros del CAE mantienen buenas condiciones de higiene					
<b>CAPACITACIÓN CAE</b>						
15	Para preparación de desayunos y almuerzos no existen proveedores locales de alimentos					
16	Los proveedores locales no tienen la preferencia					
17	El Programa Qali Warma realiza capacitaciones a los miembros del CAE					
18	Existe participación de los padres de familia, proveedores y servidores de Qali Warma de acuerdo con los objetivos del programa					
<b>CALIDAD DE PRODUCTOS</b>						
19	Los productos entregados a la I.E. son adecuados para su manipulación y traslado					
20	Los alimentos entregados a la I.E son variados de acuerdo a cada entrega					

21	El contenido proteico es el necesario para los alumnos					
22	Se usan alimentos con alto contenido nutritivo					
23	Existe una buena sazón de los alimentos preparados por los miembros del Comité de la Alimentación Escolar					
24	Existe un buen sabor de los alimentos preparados por los miembros del Comité de la Alimentación Escolar					
25	Es agradable el olor de los alimentos preparados por los miembros del Comité de la Alimentación Escolar					
26	Es agradable el olor de los alimentos al realizar la apertura del envase					
27	Los alimentos entregados son de buena calidad					
28	Los alimentos entregados a la I.E. estan correctamente envasados					
29	Los alimentos entregados presentan problemas de descomposicion o contaminación					
<b>VARIACIÓN DE MENÚS</b>						
30	Existe una variación del desayuno entregado por el programa Qali Warma.					
31	El programa Qali Warma planifica una alimentación saludable.					
32	El programa Qali Warma mejora los hábitos alimenticios de los niños					
33	El programa Qali Warma entrega alimentos fortificados a los niños					
34	El programa Qali Warma entrega un desayuno variado todos los dias					

**Muchas gracias por su colaboración.**

## Anexo 15: Cuestionario de Calidad de servicio

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer la calidad de servicio. La información es muy importante, por lo que se le pide ser objetivo (tal como se da en la realidad), sincero al momento de dar sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su participación y colaboración, porque los resultados de este estudio de investigación permitirán mejorar la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.

### Instrucciones:

El cuestionario comprende 38 ítems y, cada uno de ellos incluye cinco alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención en cada ítem las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la opción que considere que se aproxime más a su apreciación o punto de vista acerca de la gestión del programa Qali Warma:

N°	ÍTEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>ORGANIZACIÓN INTERNA</b>						
1	Los niños y niñas aprovechan mejor sus clases si consumen el desayuno escolar.					
2	El desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas.					
3	El desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia escolar.					
4	El desayuno escolar mejora los hábitos alimenticios en los niños					
5	El personal brinda asistencia técnica oportuna					
6	La supervisión es al menos una vez al año sobre el servicio brindado por la institución educativa.					
7	Existe la participación del especialista en la Institución Educativa.					

8	El especialista educativo entrega material educativo suficiente a la Institución Educativa.					
9	El material educativo (afiches, folletos explicativos) que entrega el programa es visualmente atractivo					
10	Existe la participación del especialista alimentario en la Institución Educativa.					
<b>ACCESIBILIDAD AL SERVICIO</b>						
11	Realizan la actualización oportuna de nóminas de niños y niñas.					
12	El comité de transparencia y vigilancia social visita la Institución Educativa					
13	Existe la participación de autoridades (subprefecto, director, etc) hacia la evaluación del servicio de la institución.					
<b>INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INTEGRAL</b>						
14	Las instalaciones de la I.E. son adecuadas para brindar sus servicios.					
15	Los alimentos se consumen siempre en la Institución Educativa.					
16	Los utensilios utilizados para la preparación de alimentos son adecuados y suficientes.					
17	Cuenta con los recursos suficientes para el mantenimiento de la institución.					
<b>PERSONAL CAPACITADO</b>						
18	El personal que elabora en la institución respeta las normas de higiene.					
19	El personal que prepara los alimentos inspira confianza en la manipulación.					
20	Los padres capacitados muestran interés en mejorar la preparación de alimentos en la institución.					
21	Los padres de familia que preparan los alimentos son capacitados					

<b>ATENCIÓN A USUARIOS</b>						
22	Existe disponibilidad de alimentos para la totalidad de niños y niñas de la I.E					
23	El rendimiento académico ha aumentado en relación con el año anterior					
24	El personal se muestra dispuesto a atenderlos sin demora.					
25	Incide la alimentación en la asistencia en la institución educativa.					
26	Incide la alimentación en la permanencia en clases en la institución educativa.					
<b>MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN</b>						
27	La institución brinda un adecuado servicio alimentario					
28	Existe buena aceptación del producto por parte de los beneficiarios de la institución educativa.					
29	Existe buena aceptabilidad de la percepción del sabor de los productos					
30	Los alimentos verificados por el personal son óptimo y adecuado.					
<b>COMUNICATIVA</b>						
31	El personal inspira confianza ante respuestas a las dudas que se le realiza					
32	Existe comunicación adecuada entre todos los actores de la comunidad educativa					
33	Cuentan con una comunicación horizontal entre directivos y servidores.					
34	El personal muestra empatía hacia las necesidades de los niños y niñas					
<b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>						
35	El personal responde oportunamente a la solución de problemas.					
36	Cuentan con libro de quejas y reclamos.					

37	El personal siempre está a disposición para atender quejas y reclamos.					
38	El personal responde adecuadamente ante dudas e inquietudes.					

**Muchas gracias por su colaboración.**

### Anexo 16: Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables y sus dimensiones

#### Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables de la gestión del Programa Qali Warma y calidad del servicio y sus dimensiones de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES	TAU-B DE KENDALL	RHO DE SPEARMAN	PROBABILIDAD (P - VALOR)	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
Gestión del programa Qali Warma y calidad del servicio	0.678	0.682 (positiva moderada)	0.025<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
<b>Relación causal de las dimensiones de la variable Gestión del programa Qali Warma con la variable calidad de servicio</b>					
Dimensión entrega de productos – Calidad del servicio	0.501	0.508 (positiva moderada)	0.012<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
Dimensión capacitación del CAE - Calidad del servicio	0.431	0.447(positiva moderada)	0.042<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
Dimensión calidad de productos - Calidad del servicio	0.302	0.316 (positiva baja despreciable)	0.089>0.05	Se acepta la Ho	No existe relación causal significativa
Dimensión variedad de menús - Calidad del servicio	0.454	0.481 (positiva moderada)	0.009<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
<b>Relación causal de la variable Gestión del programa Qali Warma con las dimensiones de la variable calidad de servicio</b>					
Gestión del Programa Qali Warma – dimen. Organización interna	0.410	0.425 (positiva moderada)	0.023<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
Gestión del Programa Qali Warma – dimen. Accesibilidad del programa	0.568	0.567 (positiva moderada)	0.002<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Gestión del Programa Qali Warma – dimen. Infraestructura y seguridad integral	0.320	0.315 (positiva baja)	0.024<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
Gestión del Programa Qali Warma – dimen. Personal capacitado	0.313	0.316 (positiva baja)	0.012<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa

Gestión del Programa Qali Warma – dimen. Atención de usuarios	0.321	0.491 (positiva moderada)	0.048<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
Gestión del Programa Qali Warma – dimen. Medición y satisfacción	0.493	0.437 (positiva moderada)	0.027<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
Gestión del Programa Qali Warma – dimen. comunicativa	0.410	0.189 (positiva muy baja)	0.024<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
Gestión del Programa Qali Warma – dimen. Quejas y reclamos	0.061	0.065 (positiva muy baja)	0.07>0.05	Se acepta la Ho	No existe relación causal significativa

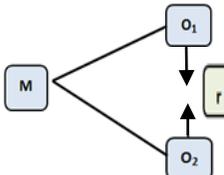
Fuente: Tabla 8, Tabla 9; Tabla 10; Tabla 11; Tabla 12; Tabla 13; Tabla 14; Tabla 15; Tabla 16; Tabla 17; Tabla 18; y Tabla 19.

## Anexo 17: Matriz de consistencia interna del informe de investigación

INTRODUCCIÓN					MÉTODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					VARIABLES	DIMENSIONES		VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	
<p>Martel (2018) en la tesis “Calidad percibida y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma en Instituciones educativas de la UGEL 02 – Lima, 2018”, determinó la correlación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario, concluyó que el 43,2% percibe que la calidad es regular, el 28,9% indica ser buena y el 27,9% lo percibe como mala. Por ende, la mitad de los progenitores tienen una percepción de calidad en el nivel regular.</p> <p>Luna (2018) en su tesis denominada: “Servicio alimentario</p>	<p>La Teoría de la protección, según Garzón (2010), nos indica que son aquellos que crean mejores oportunidades para una mejor calidad de vida, con el objetivo de minimizar la vulnerabilidad de la población más pobre. Se realizan diferentes cursos de capacitación para aumentar sus ingresos y sus condiciones de vida, a fin de tener oportunidades tanto en los servicios ofrecidos por el Estado como en su desarrollo</p>	<p>¿De qué modo influye la gestión del programa Qali Warma en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo - 2019?</p> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b></p> <p><b>VALOR TEÓRICO:</b></p> <p>que este estudio será antecedente para posteriores investigaciones que tengan relación con las variables de gestión y calidad, además se tomará como perspectiva a futuro para una</p>	<p><b>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>La gestión del programa Qali Warma influye significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p><b>H1:</b> La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la dimensión entrega de productos influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar la influencia de la gestión del programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo, 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p><b>OE1:</b> Determinar el nivel de gestión del Programa Qali Warma y de las dimensiones: entrega de productos, capacitación del CAE, calidad de productos y variación de menú, de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo- 2019.</p> <p><b>O2:</b> Determinar el nivel de calidad de servicio y de las dimensiones: organización interna, accesibilidad al Programa,</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Gestión del Programa Qali Warma</p>	Entrega de productos	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Según la RDE N°329-2019-MIDIS/PNAEQ W-DE conforman 822 usuarios de la I.E. Gustavo Ries. Así mismo la población para la presente investigación de estudio lo conforman 147 padres de familia o apoderados de los usuarios</p>	<p><b>TÉCNICAS:</b></p> <p><b>Encuesta:</b></p> <p>Hace uso de procesos estandarizados que recopilan y analizan un conjunto de datos de una muestra representativa basada en una población o universo más grande.</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>medios auxiliares que permiten recoger y registrar los datos obtenidos. Para la presente investigación se hizo uso de un cuestionario elaborado en forma de preguntas cerradas donde el encuestado tiene cinco opciones de respuesta de acuerdo</p>	<p>-Matriz de base de puntuaciones de las variables con base de datos obtenidos.</p> <p>- Elaboración de tablas y figuras estadísticas.</p> <p>- Los valores fueron no paramétricos y se utilizó: Tau-b de Kendall (por tratarse de una investigación correlacional causal) la cual es una medición no paramétrica y Rho de Spearman que es una comprobación no paramétrica cuando se hace la medición de la asociación entre dos variables y no hay cumplimiento de la suposición de</p>

<p>y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018”, se determinó que existe relación significativa entre el servicio alimentario y la satisfacción del usuario del Programa Qali Warma de la Institución Educativa 33074 – Héroes de Jactay, Huánuco-2018, puesto que la significancia o el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.</p> <p>Neyra (2019), en su trabajo “Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qali Warma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018”, de tipo cuantitativa, el autor establece una relación alta y significativa entre variables estudiadas</p>	<p>personal.</p> <p>La Teoría de la no confirmación de expectativas, Hernández (2011). Propone que los consumidores establecen su satisfacción o insatisfacción, al cotejar las expectativas con la realidad de acuerdo con su experiencia del mismo servicio o producto.</p> <p>La Teoría del descontento potencial Hernández (2011). Es una teoría, en la que interviene quejas, surgen del descontento de lo ansiado de que un servicio o producto al cual imaginaron. Esta molestia es externa o que emerge, y de tipo potencial</p>	<p>mejora continua de la institución, en que a través de los resultados plasmados se evaluará la eficacia del programa y verificar de esa manera la calidad en el servicio otorgado a los beneficiarios.</p> <p><b>UTILIDAD METODOLÓGICA:</b></p> <p>se justifica con el cumplimiento de los criterios establecidos para un estudio científico dados por la universidad, utilizándose instrumentos validados y confiables, sirviendo como base para investigaciones a futuro. Así mismo al probar que el programa tiene</p>	<p><b>H2:</b> La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la dimensión capacitación del CAE influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>H3:</b> La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la calidad del producto influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>H4:</b> La gestión del Programa Qali Warma en cuanto a la dimensión variedad de menús influyen significativamente en la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p>	<p>infraestructura y seguridad integral, atención a usuarios, personal de capacitación, medición y satisfacción, comunicativa, quejas y reclamos, de los en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.,</p> <p><b>O3:</b> Determinar la influencia de la dimensión entrega de productos de la gestión del Programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo- 2019.</p> <p><b>O4:</b> Determinar la influencia de la dimensión capacitación del CAE de la gestión del Programa Qali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo- 2019.</p> <p><b>O5:</b> Determinar la influencia de la dimensión calidad de productos de la gestión del Programa Qali Warma en la calidad de</p>		<p>Calidad de productos</p> <p>Variación de menús</p>		<p>con la escala de Likert.</p> <p><b>VALIDEZ:</b></p> <p>La validez de los instrumentos se realizó a través de la validez de contenido con coeficiente de Holsti por el cual se busca medir la concordancia que existe entre las variables, sus dimensiones, indicadores e ítems presentados en el instrumento que pretenden recoger la información. Se llevó a cabo mediante la valoración de los ítems por parte de un grupo de 3 expertos conocedores del tema de investigación.</p> <p><b>CONFIABILIDAD:</b></p> <p>Se realizó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y se procesa mediante el software estadístico SPSS V23, Según</p>	<p>normalidad en las distribuciones de tales datos.</p>
--	--	---	--	--	--	---	--	---	---

<p>en la medida que el coeficiente de correlación es ,641, en el nivel 0,00.</p>	<p>La Teoría del análisis de disponibilidad Hernández (2011). Esta teoría permite apreciar que los recursos se encuentren aprovechables físicamente cuando se requiera.</p> <p>La Teoría de la medición de la calidad percibida Hernández (2011). Basada solo en percepciones, porque los consumidores forman sus apreciaciones de la calidad en un servicio sobre la base de una estimación de desempeño en varios niveles.</p> <p>En cuanto al paradigma investigativo, Piñero y Rivera (2012), conciben</p>	<p>aceptabilidad de los productos ofrecidos, aumentará la confiabilidad de la alimentación que otorga el Estado.</p> <p><b>NIVEL SOCIAL:</b> se justifica en demostrar que los objetivos propuestos por Cali Warma se cumplan, ya que los usuarios mejoran su calidad de vida, educación, alimentación, repercutiendo en el desarrollo personal, mejora su nivel de rendimiento académico y nutricional.</p> <p><b>ECONÓMICA:</b> se refleja en el ahorro de dinero en las familias beneficiarias del programa, de tal modo que mejoran los</p>	<p><b>H5:</b> La gestión del Programa Cali Warma influyen significativamente en la dimensión organización interna de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>H6:</b> La gestión del Programa Cali Warma influyen significativamente en la dimensión accesibilidad al programa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>H7:</b> La gestión del Programa Cali Warma influyen significativamente en la dimensión infraestructura y seguridad integral de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>H8:</b> La gestión del Programa Cali Warma influyen</p>	<p>servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo- 2019.</p> <p><b>O6:</b> Determinar la influencia de la dimensión variedad de menú de la gestión del Programa Cali Warma en la calidad de servicio a los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>O7:</b> Determinar la influencia de la gestión del Programa Cali Warma en la dimensión organización interna en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>O8:</b> Determinar la influencia de la gestión del Programa Cali Warma en la dimensión accesibilidad al programa en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>O9:</b> Determinar la influencia de la gestión del Programa Cali Warma en la dimensión infraestructura y</p>	<p><b>Variable dependiente</b> Calidad de servicio</p>	<p>Organización interna</p>	<p><b>MUESTRA:</b> Para dicha encuesta, por seguridad y protección de riesgo a contagio por COVID-19, la muestra lo conforman 40 padres de familia o apoderados de los usuarios beneficiarios del quinto grado de educación primaria de la I.E. Gustavo Ries, del distrito de Trujillo.</p>	<p>George y Mallery (1995) infiere que el coeficiente del Alfa de Cronbach con valores menores a 0,5 significa un grado de confiabilidad no aceptable, si los valores se encuentran entre 0,5 y 0,6 se podría decir que el grado de fiabilidad es pobre, si los valores se situaran entre 0,6 y 0,7 esto significa que el grado de confiabilidad es aceptable; valores obtenidos entre 0,7 y 0,8 significaría que el grado de confiabilidad es muy aceptable; los valores encontrados entre 0,8 – 0,9 esto indicaría que el grado de confiabilidad es bueno, y finalmente si los valores hallados son mayores a 0,9 sería un grado de confiabilidad excelente.</p>	<p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b> Los métodos de investigación tomados en cuenta para esta investigación serán el descriptivo y deductivo. El método descriptivo expone, detalla y define el problema o fenómeno que se presentará en el presente trabajo científico. Estos métodos se han realizado en la introducción del presente, por ende, en los aspectos teóricos, o en las redacciones expuestas.</p>	<p>Accesibilidad del programa</p>	<p><b>TÉCNICA DE MUESTREO:</b> Fue de tipo no probabilístico y por conveniencia dado que nos permite elegir a los casos accesibles y</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Investigación no experimental</p>	<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> La presente investigación fue desarrollada con el</p>
--	--	---	--	--	--	-----------------------------	---	--	--	-----------------------------------	--	---	--

	<p>que el Paradigma tiene relación al concepto de cosmovisión, dicha expresión engloba el conjunto experiencias, creencias y valores que influyen en el entorno del sujeto que percepción en la realidad y a su vez da respuesta a la misma. (p. 19)</p>	<p>niveles de ingresos económicos en sus hogares, mitigando de alguna manera la pobreza.</p>	<p>significativamente en la dimensión personal capacitado de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>H9:</b> La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la atención a usuarios de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>H10:</b> La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión medición y satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019</p> <p><b>H11:</b> La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión comunicativa de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries,</p>	<p>seguridad integral en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019. <b>O10:</b> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión personal de capacitación en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>O11:</b> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión atención a usuarios en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>O12:</b> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión medición y satisfacción en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>O13:</b> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión comunicativa en la calidad de servicio a</p>		<p>Infraestructura y seguridad integral</p> <p>Personal capacitado</p> <p>Atención a usuarios</p>	<p>que acepten ser tomados en cuenta, esto, basado en la accesibilidad conveniente y proximidad de los casos para el investigador</p>	<p>diseño correlacional causal transversal ya que determinó el grado de relación causal entre las dos variables presentadas, la influencia de la articulación de sistemas administrativos en la gestión por resultados de la Municipalidad distrital de El Porvenir, 2019.</p> <p>El esquema que presenta este diseño es el siguiente</p>  <pre> graph LR     M[M] --&gt; O1[O1]     M[M] --&gt; O2[O2]     O1[O1] --- O2[O2]     O1 --- r[r]     O2 --- r   </pre>
--	--	--	---	--	--	---	---	--

			<p>Trujillo-2019</p> <p><b>H12:</b> La gestión del Programa Qali Warma influyen significativamente en la dimensión quejas y reclamos de la calidad del servicio de los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p>	<p>usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p> <p><b>O14:</b> Determinar la influencia de la gestión del Programa Qali Warma en la dimensión quejas y reclamos en la calidad de servicio a usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo-2019.</p>		<p>Medición y satisfacción</p>			
						<p>Comunicativa</p>			
						<p>Quejas y reclamos</p>			

## Anexo 18: Regresiones lineales de dimensiones

### Hipótesis específica 1

#### *Influencia de la entrega de productos en la calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,521 <sup>a</sup>	,271	,252	11,29268

a. Predictores: (Constante), Gestión del programa Qali Warma

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

#### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma en cuanto a la dimensión entrega de productos influye en la calidad de servicio en 27.1% y 72.9% es influida por otros factores.

#### *Prueba t student de la entrega de productos en la calidad de servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	67,953	8,199		8,288	,000
1 Entrega de productos	,909	,242	,521	3,758	,001

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

#### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 1, que la entrega de productos influye en la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 2

*Influencia de la capacitación de CAE en la calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,511 <sup>a</sup>	,261	,242	11,36837

a. Predictores: (Constante), Ges2

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma en cuanto a la dimensión capacitación de CAE influye en la calidad de servicio en 26.1% y 73.9% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la capacitación de CAE en la calidad de servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	59,772	10,591		5,643	,000
<sup>1</sup> Capacitación de CAE	4,135	1,128	,511	3,665	,001

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 2, que la capacitación de CAE influye en la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

*Influencia de la calidad de productos en la calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,338 <sup>a</sup>	,114	,091	12,44819

a. Predictores: (Constante), Ges3

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

#### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma en cuanto a la dimensión calidad de productos influye en la calidad de servicio en 11.4% y 88.6% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la calidad de productos en la calidad de servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	78,606	8,995		8,739	,000
1 Calidad de productos	,630	,285	,338	2,213	,033

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

#### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 3, que la calidad de productos influye en la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.

#### Hipótesis específica 4

*Influencia de la variación de menú en la calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,496 <sup>a</sup>	,246	,227	11,48175

a. Predictores: (Constante), Ges4

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

#### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma en cuanto a la dimensión variación de menú influye en la calidad de servicio en 24.6% y 75.4% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la variación de menú en la calidad de servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	70,490	8,021		8,788	,000
<sup>1</sup> Variación de menú	1,977	,561	,496	3,524	,001

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

#### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 4, que la variación de menú influye en la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 5

*Influencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión organización interna de la calidad del servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,495 <sup>a</sup>	,245	,225	4,570

a. Predictores: (Constante), Gestión

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma influye en la dimensión organización interna de la calidad de servicio en 24.5% y 75.5% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión organización interna de la calidad del servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Error estándar	Beta			
1	(Constante)	5,248	6,063	,866	,392	
	GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA	,240	,068	,495	3,514	,001

a. Variable dependiente: ORGANIZACIÓN INTERNA

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 5, que gestión del programa Qali Warma influye en la organización interna de la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 6

*Influencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión accesibilidad del programa de la calidad del servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,451 <sup>a</sup>	,203	,182	2,294

a. Predictores: (Constante), Gestión

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma influye en la dimensión accesibilidad al programa de la calidad de servicio en 20.3% y 79.7% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión accesibilidad al programa de la calidad del servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	-1,428	3,043		-,469	,642
GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA	,107	,034	,451	3,112	,004

a. Variable dependiente: ACCESIBILIDAD AL PROGRAMA

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

Como el sig>0.05, se rechaza la hipótesis 6, que gestión del programa Qali Warma no influye en la accesibilidad al programa de la calidad de servicio, y se aprueba la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 7

*Influencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión infraestructura y seguridad integral de la calidad del servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,187 <sup>a</sup>	,035	,010	2,666

a. Predictores: (Constante), Gestión

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma influye en la dimensión infraestructura y seguridad integral de la calidad de servicio en 3.5% y 96.5% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión infraestructura y seguridad integral de la calidad del servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	5,930	3,537		1,677	,102
GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA	,047	,040	,187	1,173	,248

a. Variable dependiente: INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INTEGRAL

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 7, que gestión del programa Qali Warma influye en la infraestructura y seguridad integral de la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 8

*Influencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión personal capacitado de la calidad del servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,206 <sup>a</sup>	,042	,017	3,588

a. Predictores: (Constante), Gestión

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma influye en el personal capacitado de la calidad de servicio en 4.2% y 95.8% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión personal capacitado de la calidad del servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Error estándar	Beta			
1	(Constante)	17,056	4,759		3,584	,001
	GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA	-,070	,054	-,206	-1,297	,202

a. Variable dependiente: PERSONAL CAPACITADO

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 8, que gestión del programa Qali Warma influye en personal capacitado de la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 9

*Influencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión atención a usuarios de la calidad del servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,188 <sup>a</sup>	,035	,010	3,331

a. Predictores: (Constante), Gestión

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

#### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma influye en atención a usuarios de la calidad de servicio en 3.5% y 96.5% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión atención a usuarios de la calidad del servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.		
	B	Error estándar	Beta				
1	(Constante)	8,165	4,419			1,848	,072
	GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA	,059	,050	,188	1,182	,245	

a. Variable dependiente: ATENCIÓN A USUARIOS

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

#### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 9, que gestión del programa Qali Warma influye en la atención a usuarios de la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 10

*Influencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión medición y satisfacción de la calidad del servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,083 <sup>a</sup>	,007	-,019	3,072

a. Predictores: (Constante), Gestión

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma influye en medición y satisfacción de la calidad de servicio en 0.7% y 99.3% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión medición y satisfacción de la calidad del servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	8,060	4,075		1,978	,055
GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA	,024	,046	,083	,516	,609

a. Variable dependiente: MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 10, que gestión del programa Qali Warma influye en la medición y satisfacción de la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 11

*Influencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión comunicativa de la calidad del servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,298 <sup>a</sup>	,089	,065	2,135

a. Predictores: (Constante), Gestión

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

#### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma influye en comunicativa de la calidad de servicio en 8.9% y 91.1% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión comunicativa de la calidad del servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	4,124	2,832		
	GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA	,061	,032	,298	1,921 ,062

a. Variable dependiente: COMUNICATIVA

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

#### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 11, que gestión del programa Qali Warma influye en la dimension comunicativa de la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 12

*Influencia de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión quejas y reclamos de la calidad del servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,223	,050	-,026	2,476

a. Predictores: (Constante), Gestión

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

La gestión del programa Qali Warma influye en comunicativa de la calidad de servicio en 5% y 95% es influida por otros factores.

*Prueba t student de la gestión del programa Qali Warma en la dimensión quejas y reclamos de la calidad del servicio*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	4,107	3,279		1,252	,218
GESTIÓN DEL PROGRAMA QALI WARMA	,052	,037	,223	1,411	,166

a. Variable dependiente: QUEJAS Y RECLAMOS

**Fuente:** Data de gestión del programa Qali Warma y calidad de servicio

### Interpretación:

Como el sig<0.05, se aprueba la hipótesis 12, que gestión del programa Qali Warma influye en la dimensión quejas y reclamos de la calidad de servicio, y se desecha la hipótesis nula.