



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

Programa Qali Warma y calidad del servicio de usuarios Lima, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Peter Alberto Centeno Gutiérrez (ORCID: 0000-0002-0958-5864)

ASESOR:

Dr. Luis Humberto Bejar (ORCID: 0000-0002-9579-8785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios por haberme dado la vida, la voluntad y fortaleza para continuar superándome profesionalmente.

Dedico esta tesis a mi profesor, el Dr. Luis Humberto Béjar por la acertada orientación, soporte y discusión crítica que me permitió un buen aprovechamiento en el trabajo realizado.

A mis padres Pedro y Pelagia. A mis hermanas (os), quienes fueron un gran apoyo emocional. A mis colegas y amigos que me brindaron su generosa colaboración.

## **Agradecimiento**

A nuestro supremo por permitir culminar mi carrera profesional, a mi familia que es un soporte importante en mi vida y en mis metas, a todas las personas que me dieron su apoyo.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de la gran familia del Programa Qali Warma por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar mi investigación.

A Betty Peña Tomas, por haberme motivado siempre a no rendirme y por todo el apoyo que me brindó para cumplir mis objetivos.

A Jennifer Contreras Centeno, por brindarme su apoyo durante la maestría.

A Fernando Rosillo Córdova, mi hermano de vida, quien me brinda su confianza, apoyo y las enseñanzas para ser una mejor persona cada día.

## Índice de contenido

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODO	17
3.1 Tipo y Diseño de investigación	17
3.2 Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
3.5. Procedimiento	21
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. Resultados	24
V. Discusión	34
VI. Conclusiones	41
VII. Recomendaciones	43
Referencias	
Anexos:	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de medición de las variables	
Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto	
Anexo 4: Base de datos de la muestra	
Anexo 5: Cartas de presentación UCV y respuesta de Institución donde se efectuó el estudio	
Anexo 6: Certificados de validez de contenido	

Anexo 7: Artículo científico

Anexo 8: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.

## Índice de Tablas

	Página
Tabla 1. Nivel de programa Qali Warma	24
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio	25
Tabla 3. Nivel de entrega de productos	26
Tabla 4. Nivel de capacitación del CAE	27
Tabla 5. Nivel de la calidad de productos	28
Tabla 6. Correlación programa Qali Warma y la calidad del servicio	29
Tabla 7. Correlación entrega de productos y la calidad del servicio	30
Tabla 8. Correlación capacitación del CAE y la calidad del servicio	31
Tabla 9. Correlación calidad de productos y la calidad del servicio	32
Tabla 10. Correlación variación de menús y la calidad del servicio	33

## Índice de figuras

		Página
Figura 1.	Nivel de programa Qali Warma	24
Figura 2.	Nivel de calidad del servicio	25
Figura 3.	Nivel de entrega de productos	26
Figura 4	Nivel de capacitación del CAE	27
Figura 5	Nivel de la calidad de productos	28

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el programa Qali Warma y calidad del servicio de usuarios Lima, 2021. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 103 usuarios Lima, 2021. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue a través de encuestas, las cuales fueron aplicadas a los usuarios. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach, que fue muy alta en ambas variables; 0,838 para la variable programa Qali Warma y 0,852 para la variable calidad del servicio. Se encontró que existe relación entre el programa Qali Warma y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021, Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.005; significativa y un Rho = .351\*\*) media. Se concluye que existe relación estadística directa entre el programa Qali Warma y calidad del servicio de usuarios Lima, 2021.

*Palabras Clave:* Programa Qali Warma, entrega de productos, capacitación del CAE, calidad de productos, variación de menús y la calidad del servicio.



## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the Qali Warma program and the quality of service of users in Lima, 2021. The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-sectional and the approach is quantitative. The sample consisted of 103 users Lima, 2021. The technique used for data collection was through surveys, which were applied to the users. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high for both variables; 0.838 for the Qali Warma program variable and 0.852 for the quality-of-service variable. It was found that there is a relationship between the Qali Warma program and the quality of service of users Lima, 2021, Which is demonstrated by Spearman's statistic (bilateral sig. = .000 < 0. 005; significant and a Rho = .351\*\*) mean. It is concluded that there is a direct statistical relationship between the Qali Warma program and the quality of service of users Lima, 2021.

*Keywords:* Qali Warma Program, product delivery, CAE training, product quality, menu variation, and service quality.

## I. Introducción

En el ámbito mundial la pobreza es un fenómeno económico y social que afecta a mucha población en todo el orbe, la cual atenta contra el bienestar y dignidad de la personas, sin embargo, a pesar de ser un tema de mucha importancia no voy a ocuparme en esta oportunidad de modo pormenorizado sobre las motivaciones que lo provoca, pero si prestaré atención a las medidas adoptadas por los gobiernos en su afán de menguar dicho problema social, sin embargo, hay que ver que muchas de estas medidas no atacan al problema en su verdadera magnitud sino que son medidas inmediatistas y paliativas, pretendiendo con ello de alguna manera aliviar semejante discriminación y que es vista con indiferencia por quienes ostenta el poder económico en la sociedad; los gobiernos en su afán de contrarrestar la desigualdad social y económica se proponen atacar la pobreza que afecta a grandes sectores poblacionales de sus países.

El Banco Mundial, en su informe del año 2015, señala que una buena cantidad de personas en el mundo se hallan en estado de pobreza, sitúa por debajo del 10 % para este año (2015). Alrededor de mil millones de individuos viven en pobreza extrema, para su manutención disponen de 1.90 dólares al día, remarcando que, en la actualidad, en el mundo la extrema pobreza aún persiste. Este mismo organismo refiere que, en el Objetivo de Progreso de Milenio propuesto para el año 2017, se ha determina que la proporcionalidad de la ciudadanía campesina del orbe sin acceso al agua potable a disminuido en más de la mitad, es decir del 38% en el año de 1990, al 16% para el año 2015. De modo análogo, 4 de cada 5 ciudadanos que habitan en la ciudad dispone de acceso al agua potable, en tanto que en la zona rural 1 de cada 3 ciudadanos tiene este servicio. Los

ciudadanos que habitan en el campo y que son pobres poseen menos posibilidades de tener acceso a agua y servicios higiénicos mejorados, así como, menor posibilidad de disponer de agua corriente en su casa. La disminución paulatina de las diferencias con respecto a los servicios seguirá siendo un tema latente y de importancia para la agenda mundial. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) 1.200 millones de individuos en todo el planeta viven con menos 1,25 dólares al día y aproximadamente 1.500 millones de individuos de 91 estados en vías de desarrollo viven al borde de la pobreza.

Por estas circunstancias se dice que el Perú es un país considerado pobre, veamos algunos datos que se han registrado en nuestro proceso histórico y que por estas circunstancias nos ubican como país pobre, si tomamos como referencia a la década de 1980 e inicios de los 90, en este periodo se produjo un innegable e incuestionable aumento de la pobreza en nuestro país; se produjo también un acentuado empobrecimiento de grandes y vastos sectores de la población peruana en el año 2003, y quizás fue uno de los mayores de la región Sudamericana, información que queda corroborada con el informe del Ministerio de Economía y Finanzas.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS, 2015) ha mirado también al exterior en busca de la cooperación internacional, ha coordinado con las autoridades locales para implementar programas de carácter subnacional o local, con menor alcance en cuanto a su ámbito y al número de beneficiados, programas que han tomado distintas denominaciones y orientados también a distintos sectores de la población, tal es así que se ha contado con programas de carácter social, de transferencia monetaria, pensiones no contributivas, programas alimentarios, de acompañamiento familiar, de alivio a la pobreza, de desarrollo

productivo, entre otros orientados a la educación, salud e infraestructura, a la infancia como Qali Warma (Luna, 2018).

Ante esta situación, se ha formulado la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona el programa Qali Warma con la calidad de servicio a los usuarios en Lima, 2021? Asimismo, se plantea los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la entrega de productos y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021?, ¿Cómo se relaciona la capacitación del CAE y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021?, ¿Cómo se relaciona la calidad de productos y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021?, ¿Cómo se relaciona la variación de menús y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021?

La justificación se sustenta en los siguientes términos. En el campo teórico, se trata de realizar el análisis desde las teorías económicas, sociológicas, que explican las causas de la pobreza, la desigualdad, la marginación, la exclusión, etc. en las cuales se ven sumidos grandes sectores poblacionales de nuestro país, particularmente aquellos del departamento de Lima y a consecuencia del cual se vienen enfrentando a tantas dolencias, como la desnutrición, entre otras. Del mismo modo se hace necesario revisar las teorías políticas, administrativas, principios rectores en el manejo ético, concienzudo, prudente y equitativo con relación a la distribución de los recursos de la nación, de este modo se estará atendiendo las necesidades básicas de la gente más necesitada y se estará brindando los servicios básicos como educación, alimentación, salud, seguridad, agua en condiciones dignas, etc. Lo que se describe como igualdad de oportunidades al trabajo para ser digno de un ingreso que satisfaga las necesidades básicas de las personas, evitando de esto modo la generación de amenazas sociales como la desnutrición, la delincuencia, la violencia, etc.

El objetivo general: Determinar la relación entre el programa Qali Warma y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021. Asimismo, los objetivos específicos son: Determinar la relación entre la entrega de productos y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021; determinar la relación entre la capacitación del CAE y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021; determinar la relación entre la calidad de productos y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021; determinar la relación entre la variación de menús y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021.

En cuanto a la hipótesis general: El programa Qali Warma se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas, La entrega de productos se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021; la capacitación del CAE se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021; la calidad de productos se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021 y finalmente la variación de menús se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021.

## II. Marco Teórico

Los antecedentes en el ámbito nacional e internacional buscan brindar una explicación gnoseológica y científica al estudio de investigación, el trabajo realizado se fundamenta aplicando un enfoque cuantitativo, siguiendo los parámetros establecidos por la universidad, los antecedentes tienen una metodología similar al estudio realizado, y cuenta con los estándares propuestos por la institución.

En el contexto nacional, Herrera y Tineo (2018) investigaron la relación entre el programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios, concluyeron que existe una correlación entre las variables, lo cual fue confirmado con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y el coeficiente Rho de Spearman de 0,618, siendo una correlación moderada. A su vez Montalvo (2020) determinó que la calidad de servicio y satisfacción del usuario se relacionan significativamente ( $r = 0.833$ ), manifestando que la satisfacción y la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios favorecen a la mejora de la gestión pública.

Por otro lado, Boy (2019) concluyó que existe una correlación entre la gestión del Programa del Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios, lo cual se confirmó con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y con el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0, 316). Aquí también podemos confirmar como la gestión y desarrollo de las actividades influyen en la satisfacción del público objetivo.

Barranzuela (2020) investigó al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y la calidad del servicio, donde concluyó que existe una correlación significativa de 0,511, positiva alta entre las variables de investigación ( $p = 0,000$  y menos de 0,005). Podemos aquí agregar que la calidad de servicio y sobre todo

que esta sea observada por los beneficiarios es de suma importancia para la continuidad y desarrollo de los programas.

Por su parte Olivares y Reyes (2016) mencionaron que el programa Qali Warma, es una respuesta a la insatisfacción y a las quejas que surgen como insatisfacción con sus expectativas de productos o servicios, dichos problemas son externos, y están latentes. Como se ha mencionado El Programa Qali Warma tiene como propósito eliminar el hambre en las escuelas públicas, bajo esta premisa se busca potenciar el fundamento humano. Asimismo, (MIDIS 2012) el programa Qali Warma, hace referencia a la ejecución de las políticas de gobierno; es decir, a la planificación, organización y distribución de los recursos del Estado con el propósito de promover el progreso y la prosperidad de los educandos de la nación.

El Programa Qali Warma es una institución peruana que tiene como objetivo enriquecer las condiciones de vida de los estudiantes y paliar los problemas de desnutrición ante sus necesidades de algunos colectivos desfavorecidos mejorando así la educación (Arroyo, 2017). De la misma forma, Miranda, et al. (2015) menciona que el Programa Qali Warma y administración pública no son categorías equivalentes, la diferencia radica en que gestión pública se refiere al conocimiento y la conceptualización, en tanto que administración pública es la parte práctico y real, ambos hacen referencia como manejar y distribuir los recursos del Estado.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2019) refiere que la gestión pública se planifica, se organiza, se programa los planes de gobierno, en la administración se ejecuta, valiéndose de un conjunto de estrategias y herramientas para que se haga operativa. Avalos (2019) señala que la gestión pública está determinada como una práctica social, ejecutada por supuesto por equipos de

personas versadas sobre la materia, quienes asumen responsabilidades de las tomas de decisiones que realizan en la aplicación de las políticas de gobierno.

En relación a los antecedentes en el ámbito internacional, hacemos referencia en primer lugar a Niño, et al. (2019) quienes estudiaron la percepción de la satisfacción entre beneficiarios de un programa de alimentación, hallando que el 25% de los educandos de nivel socioeconómico medio-alto arrojaban los alimentos a la basura. Del mismo modo, Salazar (2016) investigó la calidad de servicio en la atención al cliente, concluyendo que existe una correlación entre las variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0, 335).

En este contexto, Tsegaye (2017) también estudió la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, encontrando que existe una correlación entre las variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0, 0.693). Silva (2020) evaluó la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, encontrado que el valor de la correlación es igual a 0,462 y el p valor es menor que 0,05, llegando a la conclusión que ambas variables se correlacionan.

Sánchez (2017) investigó la implementación de la Propuesta de Educación Nutricional, manifestando que el 25% de los niños a los cuales se evaluó tienen una inadecuada dieta alimentaria en estado moderado, lo cual se expresa en la ingestas de alimentos por debajo de lo normal y de manera permanente; con respecto a la variable talla el 33,34% de los niños de ambos sexos, tienen una talla aparentemente normal, en tanto que el 50% de la muestra en estudio está en estado de alerta, es decir, con talla por debajo de lo normal para su edad, el 13,79% tiene una talla baja que va constituyéndose en crónica y/o permanente, hecho preocupante, ante lo cual y de forma inmediato se debe tomar las medidas correctivas para evitar una desnutrición crónica.



Barrios et al., (2017) mencionan que existen sectores poblacionales en situación de malnutrición, esto sería una evidencia de que el sistema económico no está diseñado con eficacia y con equidad, de esto se desprende que la población estudiantil no goza de igual derecho a la alimentación, en consecuencia, la malnutrición se manifiesta en altas tasas de enfermedad y muerte, preferentemente de la población pueril. De igual forma, Segovia y Mira (2014) expresan que la disminución del promedio de vida al nacer, es decir que disminuye la esperanza de vida de esta población, esta situación es alarmante debido a que hay un grupo importante de la población que no está logrando satisfacer sus necesidades básicas y el Estado no está teniendo la capacidad de respuesta apropiada frente a esta problemática. Ante ello Romero et al. (2016) mencionaron que se debe elaborar un diseño de programa que sea específico y acorde a las necesidades reales de los grupos desfavorecidos.

Calderón (2020) señaló que la teoría económica ha determinado por mucho tiempo que el completo bienestar de la persona se expresa en la satisfacción plena de sus necesidades, lo cual se corrobora a través de sus niveles de gasto en la adquisición de los bienes y los servicios que requiera para su sobrevivencia, además debe existir una correlación satisfactoria entre el bienestar y el crecimiento económico del país.

Chávez (2017) en referencia a los hábitos y conocimientos nutricionales de las familias, pudo determinar en base a la información compilada, que no tienen conocimiento para realizar un balance alimentario adecuado por lo que fue necesario impartir orientaciones teóricas y prácticas sobre la manera como balancear los insumos alimentarios al momento de prepararlos, para este acontecimiento se realizaron actividades prácticas demostrativas, de este modo se

iba buscando mejorar en la actitud al preparar los alimentos, se pretendía cambiar los hábitos al prepararlos, haciéndolos de este modo más saludables para lograr un desarrollo adecuado de la población que se encuentra en sus primeros años de vida, es decir, de los preescolares y escolares (Gómez, 2012).

En relación a las dimensiones de estudio, iniciaremos con la dimensión de entrega de productos, mediante este mecanismo de ayuda los beneficiarios tienen derecho a la identidad mediante su Documento Nacional de Identidad (DNI), instrumento necesario para tener acceso a los programas sociales y a la asistencia en salud, manutención y educación (MIDIS, 2012). Para Crawford et al. (2017) indica que el Programa Qali Warma persigue que los estudiantes, y adolescentes tengan la oportunidad a los servicios económicos, a cambio del cumplimiento de sus responsabilidades como estudiar, asistir a los centros de salud, etc. (MIDIS 2012). Asimismo, es necesario que el programa Qali Warma comprenda las necesidades específicas de la población.

Del mismo modo, Silva et al. (2019) refieren que, en la dimensión capacitación del CAE, uno de los objetivos de las políticas económicas del gobierno debe estar orientado a que toda la población satisfaga sus necesidades de alimentación con calidad. Según Herrera y Tineo (2018) señalan que el Programa Qali Warma, está dirigido a personas pobres o con mayor riesgo de pobreza y el plan de empadronamiento considera a las personas que más lo necesitan, así que estas deben ser realmente identificadas (Martínez y Baptista, 2019).

En la dimensión calidad de productos, cuando pensamos en la desnutrición estamos haciendo referencia a la falta de alimentos y al hambre, por lo que en nuestra cabeza se reproducen imágenes de niños sumamente delgados que apenas pueden sostenerse de pie, es decir, la desnutrición es un acontecimiento

suscitado debido a la ingesta insuficiente de alimentos tanto en cantidad como en calidad (MIDIS, 2012).

En la dimensión variación de menús, la propuesta obtuvo resultados positivos por cuanto la población y las familias se mostraron dispuestos a interiorizar las nuevas normas alimentarias, comprendieron también la malnutrición acarrea daños irreparables en el futuro de los niños y niñas, se puso en el tapete que alcanzar un bienestar alimentario no solo depende de la buena voluntad por mejorar, sino que debe ir acompañado de componentes como oportunidades de trabajo, mejores ingresos, generación de fuentes de trabajo y disponibilidad de víveres (Sosa et al., 2018).

De la misma forma, Zuleta (2014) indica que la calidad se manifiesta de manera cualitativa y calificando a partir de la percepción de los consumidores o usuarios. Tapia y Cuevas (2019) refieren que todo ser humano desea ser atendido adecuadamente, cumpliendo sus deseos a través de la eficacia, eficiencia y competencia de los trabajadores del servicio que reciben. De esta manera retornará a ser servido, de otra manera, jamás regresará.

Zuleta (2014) manifiesta que toda institución u organización tiene las zonas señaladas, y un servidor es empleado para algo especial, básicamente debe destinarse para lo que se le empleó. Si él es adecuado para otro trabajo adicional, eso tiene que ser para después. Alderman (2012) agrega que el servidor debe ser indicado y correcto para el empleo, estar al nivel del trabajo que se le designó, debe ser de competencia, colocar todo su esfuerzo para perfeccionarse cada vez más. Así también, Alsaleh (2016) señala que el trabajador estatal está para brindar un adecuado servicio y cubrir las necesidades de los clientes, en la actualidad, la globalización económica de las empresas es un círculo de efectos.

Del mismo modo tenemos a Ureña (2016) que afirma que la persona debe cumplir con su trabajo en la función a lo que le solicitan. Si no trabaja de dicha forma, algunos organismos o instituciones básicamente les quitan el trabajo. Del mismo modo, Valls et al. (2017) refieren que los principios de la calidad que posee el servicio son: La estrategia y organización, la cual consta del crecimiento y seguimiento de las estrategias, las ofertas de los costos y la posición que se debe establecer frente al cliente, su cultura e identidad y también la efectividad que posee la organización.

Kipchirhir (2018) menciona que para entender la correlación de las 3 formas usuales de la actividad humana, que son la movilidad, la comunicación y la comprensión, se encuentran limitadas por causa de las barreras existentes; la infraestructura y el mobiliario, ambas se deben tener en consideración para la calidad del servicio, las edificaciones que posee la entidad, sus equipos y cada uno de sus muebles, los procesos de atención, estos se pueden precisar como la habilidad para escoger y poner concentración en cada estímulo de carácter relevante ( Vélez, 2017).

En este contexto, la Universidad Nove de Julho (2011) indica que la medición y agrado, abarca la medición entre las diversas culturas que se ha aproximado en múltiples contextos, primordialmente si se trata de los usuarios, ya que es elemental conocer la satisfacción que tienen del servicio que se les otorga. Y finalmente los reclamos y las sugerencias, que permiten comprender cada inquietud y manifestación de cada grupo de interés con el propósito de reforzar el servicio que se ofrece y seguir el camino a la excelencia (Pineda, 2019).

Según Vernarelli y Brien (2017) la calidad se mide a través de las actitudes y opiniones de los consumidores y clientes de servicios. Estas son: La certeza del

otorgamiento que tiene que ver con la continuidad y el consentimiento de la solicitud y la disposición de los trabajadores que han de brindar el servicio que está relacionado con la competitividad, especialidad y celeridad.

Bello et al. (2019) señalan que se puede desprender que la satisfacción del consumidor del servicio parece reposar más en la manera del procedimiento que en el acto en sí. Al respecto Riveros (2017) afirma que la calidad es la manera en la que se brinda el servicio. Es por esto, que la colaboración del consumidor en la forma en que se brinda el servicio (producción en conjunto), tiene que ver en su correcta labor necesaria para conseguir el resultado de una adecuada calidad del mismo (González, 2009).

De la misma manera, Lovelock (2009) señala que la calidad de servicio se puede estudiar desde distintos puntos de vista: La percepción de la calidad, es lo mismo que innata excelencia y se puede ver en las vivencias que se adquieren a través del sentido común, en general, de la percepción a través de una presentación consecuente; el diseño, cimiento del servicio, estima a la calidad a través del parámetro ante preferencias y gustos (Ganga et al., 2019).

Del mismo modo tenemos Muñoz y Andrea (2017) que afirman que los conceptos centrados en el consumidor, se califican desde el punto de vista del consumidor, cliente y/o usuario, como menciona el conocido lema: "Todo entra por los ojos"; el diseño centrado en la fabricación se establece en los precios de la prestación, lo que significa en lo que se oferta al usuario en los mercados. Los parámetros en el cuidado a la comunidad en las instituciones de la gestión estatal, establecen las simples apariencias de los procedimientos de prestación de servicios a la población, que conforman aspectos de los servicios que otorgan las

instituciones estatales, sucesivamente, se señalan y describen los parámetros de prestación de servicios al consumidor (Ccanto et al., 2019).

Ante lo anterior Recari (2015) menciona que contienen elementos secundarios a nivel de táctica y estructura interna, imprescindibles para monitorear a la institución, en el crecimiento de procedimientos de perfeccionamiento de servicio a la comunidad para conseguir un servicio de calidad y adicionar procedimientos de perfeccionamiento, para ello se necesita adicionar todos los elementos secundarios en la documentación de planeamiento de la institución, visión y misión. Camacho (2020) indica que tiene relación con los componentes relacionados con la selección de trabajadores que tienen injerencia en los procedimientos de servicios a la comunidad, así como otros procedimientos de administración de las herramientas personales, son la capacitación e inducción de los trabajadores.

De acuerdo con Castillo (2015) refiere que la calidad de los datos de la institución estatal sobre los procesos estatales y servicios brindadas en privilegio (establecidos en el TUPA) y los servicios no privilegiados (Señaladas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE), deben tener un encargado de cuidar la entrada de los datos dentro de la misma institución.

Riveros (2017) sostiene que la administración se relaciona con la medida del servicio a la comunidad. Así también, Ramos et al. (2020) manifiesta que el aprendizaje de lo esperado por la comunidad en relación al servicio que brinda la institución estatal es una forma importante en todo procedimiento para perfeccionar el servicio.

En relación a la forma en la que se brinda los servicios estatales, Barrera (2014) manifiesta que se tiene que brindar ciertos servicios para cubrir

requerimientos, demandas y necesidades de sus habitantes como consumidores, para el resultado deben usar tácticas que permitan la obtención de recursos que van a ayudar de cimiento, como servicios sociales, seguridad, agua y desagüe, energía, transporte, vivienda, educación, salud y otros; para adquirir dichos objetivos deben usar instrumentos para el adecuado uso de las herramientas económicas conseguidas a través de la utilización de recursos administrativos modernos como lo es el Presupuesto Público.

En la dimensión organización interna, se establece determinados aspectos de calidad que se tienen que cumplir y seguir para lograr un adecuado servicio de calidad, es decir, cumplir con sus finalidades. Riveros (2017) refiere que todo servidor se debe a su institución; tiene que respetar las leyes y el papel que se le ha encomendado. Sus objetivos deben cumplirse desde el instante en que son adquiridos (Sánchez y Wendy, 2016).

Riveros (2017) en la dimensión de accesibilidad del programa, describe que el encargado debe de identificar con claridad a la persona o personas que se encuentran a espaldas de una relación empresarial. Por otro lado, la accesibilidad, es la que da la posibilidad a cualquier persona a cumplir cualquier tarea, porque dispone de edificaciones, servicios o productos con las mismas condiciones que los otros.

En la dimensión infraestructura y seguridad integral, en relación al aspecto tangible de servicios, como muebles y herramientas para el servicio, se tienen en cuenta parámetros de calidad en relación al cimiento, situaciones y base con los que cuenta la institución en la que se da el servicio y se brinda el mismo a la comunidad. Se refiere a que si los centros de servicios, tienen las condiciones de

seguridad de los ambientes físicos, mobiliario y equipamiento, cuentan con el mantenimiento de las instalaciones y señalización (Riveros, 2017).

El procedimiento de servicios a la comunidad y reducción estatal: Este parámetro adiciona variantes con nexos de servicios a la comunidad para la administración de procedimientos o dar productos y servicios estatales, en relación a la pauta, herramientas de reintegro, el servicio propio a la comunidad, el pacto que brindan los trabajadores y las actuaciones de la institución para conseguir que los procedimientos estén abreviados (Sierra et al.,2017).

Riveros (2017) en la dimensión atención a usuarios, señala que la atención es el procedimiento de conocer aquello que posibilita la orientación hacia los impulsos relevantes y trabajarlos para alegar en consecuencia. El personal de atención, el cual se conoce también como un proceso de ayuda, que hace más fácil el cambio unipersonal de cada ser humano con la finalidad de volverlo capaz de enfrentar, encarar su vida y lograr un desenvolvimiento óptimo dentro de su entorno.

En la dimensión medición y satisfacción, la medida del beneficio podrá acomodar y perfeccionar de forma sistemática los servicios y bienes brindados. Pedidos y recomendaciones: Este parámetro adhiere variantes como los instrumentos usados para la admisión, empadronamiento y procedimiento de pedidos y recomendaciones, el uso que se le otorga a estos datos para el perfeccionamiento sistemáticamente y la manera en que las mismas adquieren los servicios y se les da persecución.

En la dimensión comunicativa, la comunidad – consumidor: tiene que ver con los aspectos relacionados con la manera y la utilización de diversos instrumentos, con los que la institución crece la información de la población, a quien va orientado



el servicio, de la misma forma la generación de métodos y zonas de trabajo que se necesitan de un feedback para un adecuado servicio a la comunidad

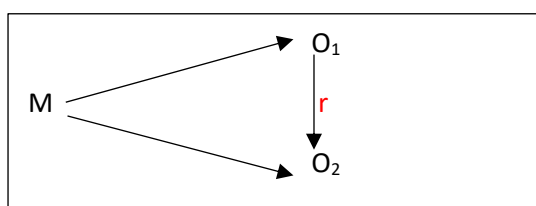
En la dimensión Quejas y reclamos, facilidad y líneas de vigilancia a la comunidad: Este parámetro alcanza las líneas de servicio o espacios de accesibilidad por medios de los mismos, la comunidad utiliza las diferentes atenciones previstas por las instituciones estatales, estos tienen una preponderancia en relación a la calidad del servicio brindado, siempre que la utilización sea apropiada, cómo se logra cubrir el servicio (separación zonal de los centros de servicios), acelera los procedimientos, servir a poblaciones en situación de vulnerabilidad y perfeccionar la entrada de la población a los datos.

### III. Metodología

#### 3.1 Tipo, diseño de investigación

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el tipo de investigación es básico porque contribuye al conocimiento científico, el diseño es no experimental, el paradigma utilizado es el positivismo, el método es hipotético deductivo, el diseño de investigación es correlacional debido a que describe la relación entre las dos variables, es transversal porque la recolección de datos en un determinado tiempo y espacio. El estudio pertenece a un enfoque cuantitativo.

- Programa Qali Warma como primera variable
- Calidad del servicio como segunda variable



Donde:

M = Usuarios Lima, 2021.

O<sub>1</sub> = Variable 1: La Programa Qali Warma

O<sub>2</sub> = Variable 2: Calidad del servicio.

r = Relación de variables de estudio.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### ***Variable 1: Programa Qali Warma***

El Programa Qali Warma, tiene como propósito eliminar el hambre en las escuelas públicas, bajo esta premisa se busca potenciar el fundamento humano. Asimismo, (MIDIS 2012) el programa Qali Warma, hace referencia a la ejecución de las políticas de gobierno, es decir, a la panificación, organización y distribución de los recursos del Estado con el propósito de promover el progreso y la prosperidad de los educandos de la nación. El nombre Qali Warma, deriva del quechua, que significa "niño activo" o "niña activa", mientras que Warma o qari significa hombre o mujer (Gonzales, et al.2014).

#### ***Variable 2: calidad del servicio***

Riveros (2017) afirma que la calidad es la manera en la que se brinda el servicio. Es por esto: La colaboración del consumidor en la forma en que se brinda el servicio (producción en conjunto) tiene que ver en su correcta labor necesaria para conseguir el resultado de una adecuada calidad del mismo (González, 2009). Lovelock (2009) señala que la calidad de servicio se puede estudiar desde distintos puntos de vista: La percepción de la calidad, es lo mismo que innata excelencia y se puede ver en las vivencias que se adquieren a través del sentido común, en general, de la precepción a través de una presentación consecuente; el diseño cimiento del servicio estima a la calidad a través del parámetro ante preferencias y gustos.

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

Según Hernández y Mendoza (2018) lo definió como el conjunto o grupo de personas, cosas u objetos con atributos semejantes, cuyos los elementos que pueden ser analizados y estudiados en una realidad problemática, en el estudio la población estuvo conformada por los usuarios del Programa Qali Warma sede Lima, 2021.

La muestra estuvo conformada por 103 usuarios, de seis colegios de Lima metropolitana que fueron seleccionados de manera no probabilística, debido a que se encuestó a un grupo determinado de usuarios, buscando la participación voluntaria en la investigación.

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

Se estructuró 28 ítems para Programa Qali Warma y 33 ítems para la calidad del servicio. Se recolectó la información de los usuarios, de las cuales se tomó una muestra de 103 usuarios Lima, 2021. Hernández y Mendoza (2018) señalaron que se trata de una serie de actividades orientadas a la verificación de documentos en forma diferente, se recopiló la información de los usuarios Lima, 2021.

La encuesta: Es una herramienta de método cuantitativo, que consiste en una serie de Interrogantes a un grupo de 103 usuarios, estas preguntas fueron evaluadas para recolectar la información pertinente a través de la percepción, con el objetivo de comprender las preguntas planteadas (Hernández et al., 2018).

El cuestionario: Este instrumento se emplea para obtener información de la variable de estudio, con preguntas cerradas para cada variable de estudio, mediante las técnicas de encuesta, el primero tiene 28 preguntas para la variable

Programa Qali Warma y el otro cuestionario tiene 33 preguntas para la calidad del servicio, con el propósito de recopilar información de una muestra. (Ver Anexos 3 y 4).

Validez de contenido, es la evaluación rigurosa por tres jueces expertos en la materia. Se requiere revisar la consistencia entre los ítems e indicadores de las dos herramientas, luego expresan opiniones cualitativas, plantean opiniones y sugerencias en torno a los estándares de verificación, y luego emitieron opiniones cuantitativas. Se realizó la validez de contenido considerando la pertinencia, la relevancia, y la claridad, de cada uno de los ítems de ambos instrumentos (ver Anexo 6).

La confiabilidad del instrumento permitió que los resultados sean coherentes teniendo consistencia y precisión, además de relacionarse con la estabilidad del instrumento para tal fin se empleó el coeficiente del alfa de Cronbach (Aravena, et al., 2014).

### **Ficha técnica**

Denominación: Programa Qali Warma

Autora: Camacho, M. (2020)

Adaptado por: Peter Alberto Centeno Gutiérrez

Tipo de instrumento: Cuestionario

Administración: Grupo muestra de 103

Duración: Aproximadamente de 40 minutos

Aplicación: Directa a cada usuario

Estructura: 28 preguntas

Escala de medición: Likert

Niveles, malo, regular, bueno.

### **Ficha técnica**

Denominación: Calidad del servicio

Autora: Camacho, M. (2020)

Año: 2021

Adaptado por: Peter Alberto Centeno Gutiérrez

Tipo de instrumento: Cuestionario

Administración: Grupo muestra de 103

Duración: Aproximadamente de 40 minutos

Aplicación: Directa a cada usuario

Estructura: 33 preguntas

Escala de medición: Likert

Niveles, malo, regular, bueno

### **3.5. Procedimientos**

En el procedimiento seguido para el presente estudio, se consideró la situación problemática, la búsqueda de antecedentes y fundamentos tanto científicos como académicos que sustenten las variables. Se realizó las coordinaciones pertinentes con los respectivos usuarios del programa Qali Warma, Lima, 2021 para la recolección de información, donde fueron contactados a través de la aplicación WhatsApp y/o correos electrónicos para brindarles información sobre el propósito de la investigación, tras ello se procedió facilitarles los instrumentos donde debían brindar su consentimiento informado para el llenado de las opciones de respuesta de acuerdo a su percepción.

### 3.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados en el programa Excel para obtener las puntuaciones generales de cada variable, es decir, al Programa Qali Warma y la calidad del servicio, para luego hacer el análisis cuantitativo que se dio de acuerdo a las mediciones establecidas para cada variable, posteriormente se realizó el análisis inferencial, utilizando el estadístico de correlación Rho de Spearman mediante el programa SPSS versión 26 y de esta manera obtener las tablas, información estadística y determinar la correlación entre el Programa Qali Warma y calidad del servicio de usuarios Lima, 2021.

Los coeficientes de correlación fueron interpretados según Cohen (citado en, Bologna, 2011).

Correlación nula	$< 0,10$
Correlación pequeña	$0,10 \leq r < 0,30$
Correlación media	$0,30 \leq r \leq 0,50$
Correlación grande	$> 0,50$

### 3.7 Aspectos éticos

Según las normas de la UCV, se considera las: "herramientas de recopilación de datos" a documentos preparados para la redacción de informes y la autenticidad del mismo. Se obtuvo el permiso correspondiente y se solicitó a cada administrativo que autorizará a completar el cuestionario y respete la privacidad de cada participante de la investigación. Asimismo, en las cuestiones éticas, se consideró la confidencialidad y el consentimiento informado; no se revelaron los resultados y se verificó la validez de los jueces expertos. Los datos de investigación

de los participantes se mantendrán confidenciales, ya que sus identidades no se divulgarán bajo ninguna circunstancia.



## IV. Resultados

A la luz de los resultados obtenidos se busca dar una explicación, a través de frecuencia y porcentajes en lo que respecta a la estadística descriptiva, Asimismo, en estadística inferencial la prueba de hipótesis y el grado de correlación, lo mencionado se trabajó bajo los parámetros de la universidad.

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1**

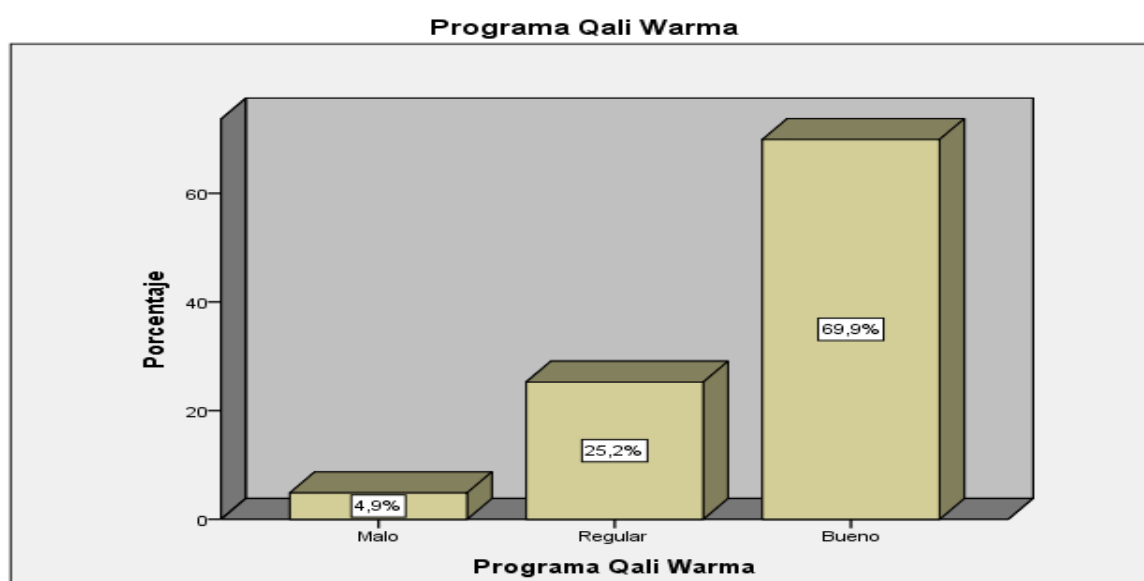
*Nivel de programa Qali Warma*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	4,9
Regular	26	25,2
Bueno	72	69,9
Total	103	100,0

*Fuente.* Elaboración propia

**Figura 1**

*Nivel de programa Qali Warma*



La tabla N° 1 y Figura 1 Referente al nivel del programa Qali Warma, el 4.9% manifestó que es malo el programa Qali Warma, el 25.2% manifestó que es regular, el 69.9% manifestó que es buena. La inconformidad se debe a que los programas sociales les falta estrategias para la compra de alimentos, por lo tanto, los funcionarios y administrativos deben realizar mejoras en la entrega con los proveedores, y así entregar los alimentos en las instalaciones de la I.E. con la indumentaria adecuada.

**Tabla 2**

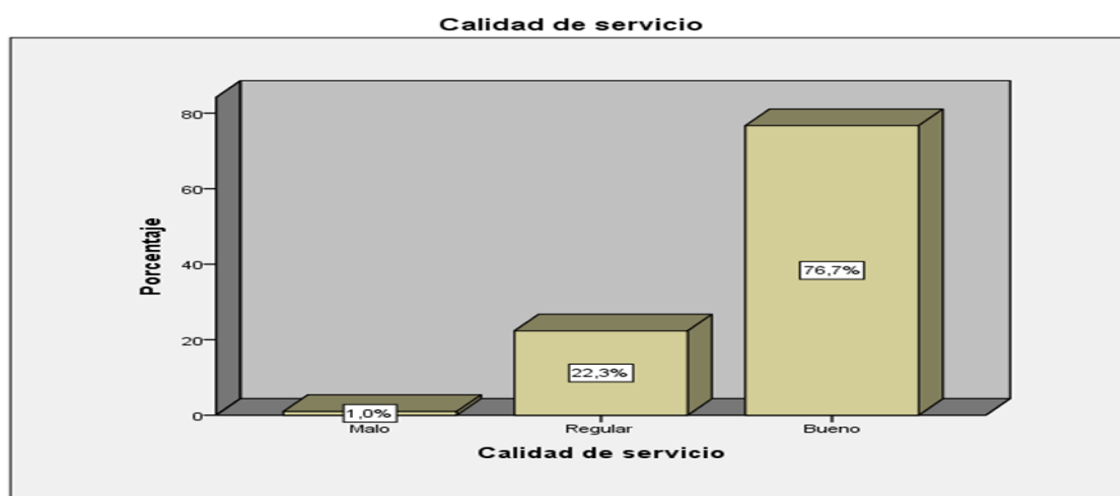
*Nivel de calidad del servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,0
Regular	23	22,3
Bueno	79	76,7
Total	103	100,0

*Fuente.* Elaboración propia

**Figura 2**

*Nivel de la calidad del servicio*



La tabla N° 2 y Figura 2 Referente al nivel de calidad del servicio, el 1% manifestó que es mala la calidad del servicio, el 22.3% manifestó que es regular, el 76.7% manifestó que es buena. La valoración de regular y malo demuestra que la calidad de servicio es deficiente y con muy poco valor nutritivo. Los funcionarios deben supervisar al menos dos veces al año el servicio brindado para hacer las recomendaciones y cambios oportunos.

**Tabla 3**

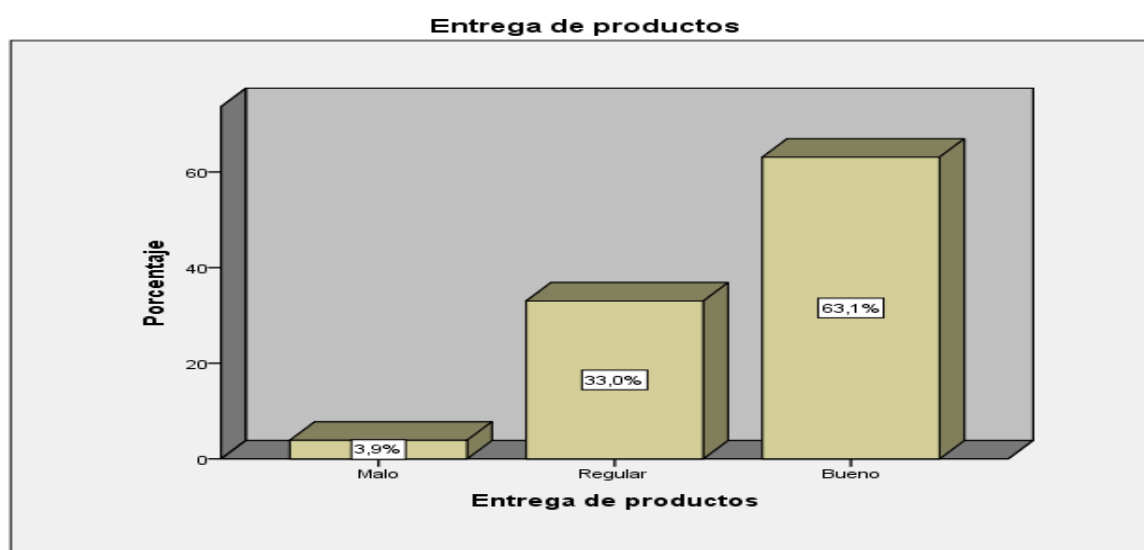
*Nivel de entrega de productos*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	3,9
Regular	34	33,0
Bueno	65	63,1
Total	103	100,0

*Fuente.* Elaboración propia

**Figura 3**

*Nivel de la calidad de productos*



La tabla N° 3 y Figura 3 Referente al nivel de entrega de productos, el 3.9% manifestó que es malo la entrega de productos, el 33% manifestó que es regular, el 63.1% manifestó que es buena. Podemos concluir que la dimensión entrega de productos requiere mejoras, se deben establecer estrategias para agilizar y mejorar la eficiencia del mismo.

**Tabla 4**

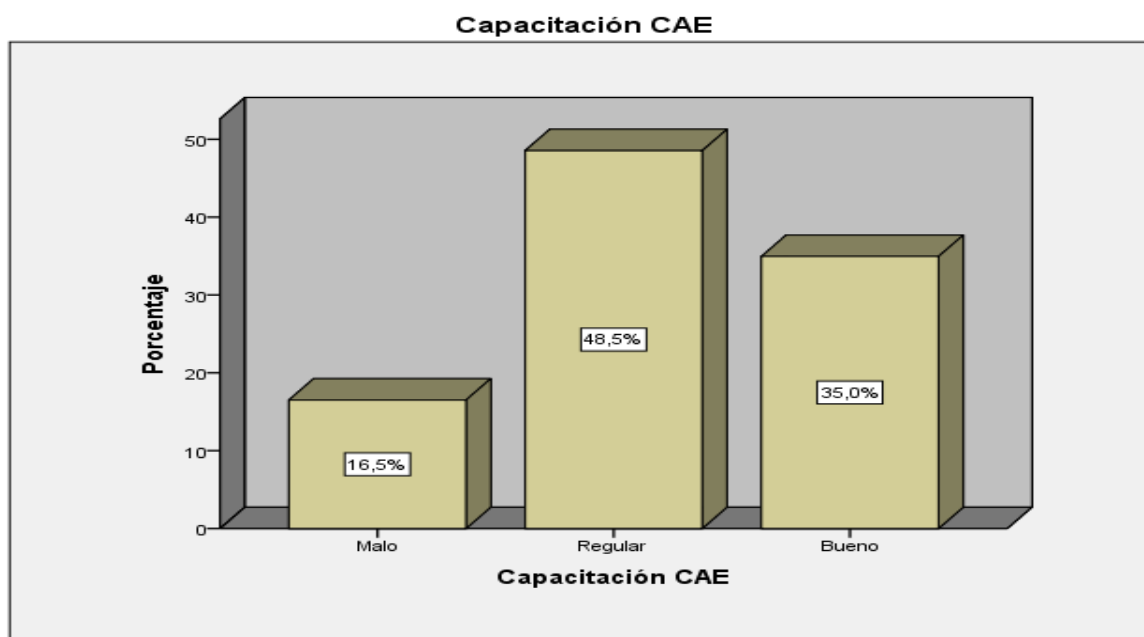
*Nivel de capacitación del CAE*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	2,9
Regular	25	24,3
Bueno	75	72,8
Total	103	100,0

*Fuente.* Elaboración propia

**Figura 4**

*Nivel de la capacitación del CAE*



La tabla N° 4 y Figura 4 Referente al nivel de capacitación del CAE, el 16.5% manifestó que es mala la capacitación del CAE, el 48.5% manifestó que es regular, el 35% manifestó que es buena. Podemos concluir que la dimensión capacitación del CAE y administrativos, está orientada de regular a bueno por encima del 81%.

**Tabla 5**

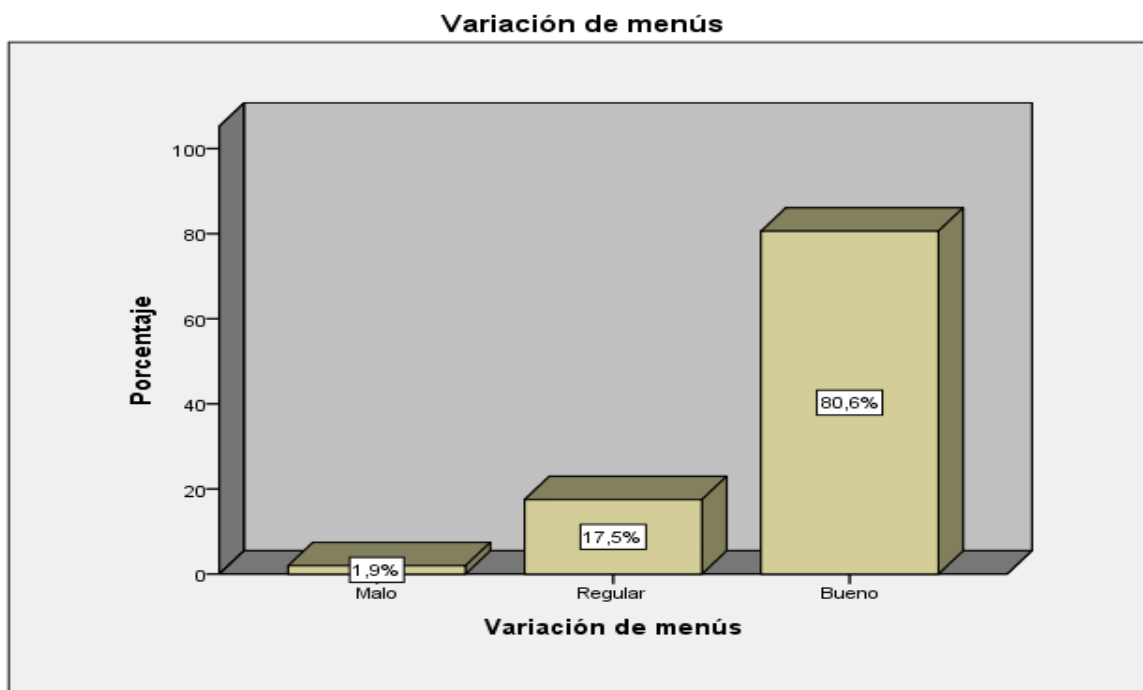
*Nivel de la variación de los menús*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,9
Regular	18	17,5
Bueno	83	80,6
Total	103	100,0

*Fuente.* Elaboración propia

**Figura 5**

*Nivel de la variación de los menús*



La tabla N° 5 y Figura 5 Referente al nivel de la variación de los menús, el 1.9% manifestó que es mala la variación de los menús, el 17.5% manifestó que es regular, y el 80.6% manifestó que es buena. Podemos concluir que la variación de los menús y administrativos, tienen una respuesta orientada a bueno por encima del 80%.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### *Hipótesis general*

**Ho.** El programa Qali Warma no se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021.

**Hi.** El programa Qali Warma se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021.

**Tabla 6**

*Correlación programa Qali Warma y la calidad del servicio*

		Programa Qali Warma	Calidad de servicio
Programa Qali Warma	Coeficiente de correlación	1,000	,351**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	103	103
	Coeficiente de correlación	,351**	1,000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	103	103

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

*Fuente.* Elaboración propia

En la tabla 6, el resultado demuestra que existe una correlación entre las variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,351). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativa

(p=valor 0,000), se acepta la hipótesis alterna entre el programa Qali Warma y la calidad del servicio, siendo la correlación media.

### ***Hipótesis específica 1***

**Ho.** La entrega de productos no se relaciona con la calidad del servicio de usuarios  
Lima, 2021

**Hi.** La entrega de productos se relaciona con la calidad del servicio de usuarios  
Lima, 2021

**Tabla 7**

*Correlación entrega de productos y la calidad del servicio*

			Entrega de productos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Entrega de productos	Coefficiente de correlación	1,000	,300**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	103	103
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,300**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	103	103

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

*Fuente.* Elaboración propia

En la tabla 7, el resultado demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,300). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo (p=valor 0,000), se acepta la hipótesis alterna entre la dimensión entrega de productos y la calidad del servicio, siendo la correlación media.

## ***Hipótesis específica 2***

**Ho.** La capacitación del CAE no se relaciona con la calidad del servicio de usuarios  
Lima, 2021.

**Hi.** La capacitación del CAE se relaciona con la calidad del servicio de usuarios  
Lima, 2021

**Tabla 8**

*Correlación capacitación del CAE y la calidad del servicio*

		Capacitación CAE	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Capacitación CAE	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,264**
	Calidad de servicio	N	103
		Coeficiente de correlación	,264**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	103

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

*Fuente.* Elaboración propia

En la tabla 8, el resultado demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,264). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p = \text{valor } 0,000$ ), se acepta la hipótesis alterna entre la dimensión capacitación del CAE y la calidad del servicio, siendo la correlación media.



### Hipótesis específica 3

**Ho.** La calidad de productos no se relaciona con la calidad del servicio de usuarios

Lima, 2021

**Hi.** La calidad de productos se relaciona con la calidad del servicio de usuarios

Lima, 2021

**Tabla 9**

*Correlación calidad de productos y la calidad del servicio*

			Calidad de productos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Calidad de productos	Coeficiente de correlación	1,000	,363**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	Calidad de servicio	N	103	103
		Coeficiente de correlación	,363**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

*Fuente.* Elaboración propia

En la tabla 9, el resultado demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,363).

A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p = \text{valor } 0,000$ ), se acepta la hipótesis alterna entre la dimensión calidad de productos y la calidad del servicio, siendo la correlación media.

#### Hipótesis específica 4

**Ho.** La variación de menús no se relaciona con la calidad del servicio de usuarios

Lima, 2021

**Hi.** La variación de menús se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima,

2021

**Tabla 10**

*Correlación variación de menús y la calidad del servicio*

			Variación de menús	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Variación de menús	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,443**
		N	103	103
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,443**	1,000
		N	103	103

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

*Fuente.* Elaboración propia

En la tabla 10, el resultado demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,443).

A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p = \text{valor } 0,000$ ), se acepta la hipótesis alterna entre la dimensión variación de menús y la calidad del servicio, siendo la correlación media.

## V. Discusión

En la hipótesis general, el resultado demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,351). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p$ -valor 0,000), se acepta la hipótesis alterna, entre el programa Qali Warma y la calidad del servicio, siendo la correlación media. por su parte Herrera y Tineo (2018) realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar si el programa Nacional Qali Warma y la satisfacción de los beneficiarios tenían correlación, en sus resultados encontraron que si existe una correlación entre las variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y la correlación es moderada (Rho 0, 618), como se puede observar es de suma importancia evaluar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente a los programas sociales de los cuales son beneficiarios debido a que, de este modo se pueden realizar los planes de mejoras correspondientes.

A partir de los hallazgos encontrados en el estudio realizado por Niño, et al. (2019), donde tuvieron como objetivo determinar la percepción de la satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación, encontraron que el 25% de los educandos de nivel socioeconómico medio-alto, arrojaban los alimentos a la basura. En la investigación realizado por Sánchez (2017), cuyo objetivo fue la Implementación de la Propuesta de Educación Nutricional, concluyó que el 25% de niños tiene una inadecuada dieta alimentaria, en estado moderado, lo cual se expresa en la ingesta de alimentos por debajo de lo normal, y de manera permanente; con respecto a la variable talla el 33,34% de los niños de ambos sexos, tienen una talla aparentemente normal, en tanto que el 50% de la muestra en

estudio está en estado de alerta, es decir, con talla por debajo de lo normal para su edad, el 13,79% tiene una talla baja que va constituyéndose en crónica y/o permanente, hecho preocupante, ante lo cual y de forma inmediato se debe tomar las medidas correctivas para evitar una desnutrición crónica.

Barrios et al. (2017) menciona que existen sectores poblacionales en situación de malnutrición, esto sería una evidencia de que el sistema económico no está diseñado con eficacia y con equidad, de esto se desprende que la población estudiantil no goza de igual derecho a la alimentación, en consecuencia, la malnutrición se manifiesta en altas tasas de enfermedad y muerte, preferentemente de la población pueril.

Por otro lado, Barranzuela (2020) investigó la relación entre el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y calidad del servicio, donde encontró una relación significativa de 0,511 positiva alta entre las variables de investigación ( $p = 0,000$  y menos de  $0,005$ ). De la misma forma, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2019), refiere que la gestión pública se planifica, se organiza y se programan los planes de gobierno; en la administración se ejecuta, valiéndose de un conjunto de estrategias y herramientas, haciendo de este modo que se operativice. De la misma forma, Zuleta (2014), manifiesta que toda institución u organización tiene las zonas señaladas, y un servidor, es empleado para algo especial, básicamente debe destinarse para lo que se le empleó. Si él es adecuado para otro trabajo adicional, eso tiene que ser algo secundario.

Avalos (2019) señala que la gestión pública, está determinada como una práctica social, ejecutada por equipos de personas versadas sobre la materia, quienes asumen responsabilidades de la toma de decisiones para la aplicación de las políticas de gobierno. Esto contribuirá a que las poblaciones menos favorecidas

puedan mejorar su calidad de vida y cuenten con el apoyo del gobierno de manera equitativa y eficiente para cubrir sus necesidades básicas y así, evitar algunas consecuencias como la disminución del promedio de vida al nacer, es decir que disminuye la esperanza de vida de esta población, (Segovia y Mira, 2014). Es por ello, que la elaboración de un plan de gobierno para un programa social debe estar diseñado para servir a grupos desfavorecidos (Romero et al. ,2016).

Valls, et al. (2017) refiere que los principios de la calidad que posee un servicio son: La estrategia y organización, la cual consta del crecimiento y seguimiento de las estrategias, las ofertas de los costos y la posición que se debe establecer frente al cliente, su cultura, identidad y la efectividad que posee la organización. Como lo señalan los autores, para lograr que los usuarios tengan un nivel de satisfacción y percepción adecuada del servicio, se debe considerar otras variables como son las costumbres, cultura, educación entre otras, que nos ayudaran a implementar medidas ajustadas a la realidad y necesidad de la población beneficiaria.

En la primera hipótesis específica, el resultado demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,300). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p = \text{valor } 0,000$ ), se acepta la hipótesis alterna, entre la dimensión entrega de productos y la calidad del servicio, siendo la correlación media. Montalvo (2020), investigó la calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde encontró que relación entre variables era fuerte ( $r = 0.833$ ), manifiesta también, que la gestión pública depende favorablemente de la contribución de los ciudadanos.

Salazar (2016) analizó la calidad del servicio en la atención al cliente, donde concluyó con que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0, 335). Asimismo, Calderón (2020) señaló que la teoría económica ha determinado por mucho tiempo que el completo bienestar de la persona se expresa en la satisfacción plena de sus necesidades, lo cual se corrobora a través de sus niveles de gasto en la adquisición de los bienes y los servicios que necesite para su sobrevivencia, además debe existir una correlación satisfactoria entre el bienestar y el crecimiento económico del país.

Ante ello Vélez (2017) manifiesta que existen barreras, como la infraestructura y el mobiliario, ambas se deben tener en consideración para la calidad del servicio, las edificaciones que posee la entidad, sus equipos y cada uno de sus muebles, los procesos de atención; estos se pueden precisar como la habilidad para escoger y poner concentración en cada estímulo de carácter relevante.

Para Crawford, et al. (2017) indica que el Programa Qali Warma busca que los estudiantes, tengan la oportunidad a los servicios económicos, a cambio del cumplimiento de sus responsabilidades como estudiar, asistir a los centros de salud, etc. (MIDIS 2016). Cabe recalcar que es necesario que el programa Qali Warma comprenda información específica de la población.

En la segunda hipótesis específica, el resultado demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,264). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p = \text{valor } 0,000$ ) se acepta la hipótesis alterna, entre la dimensión capacitación del CAE y la calidad del servicio, siendo la correlación media.

Arancibia (2015) refiere que el programa Qali Warma, hace referencia a la ejecución de las políticas de gobierno, es decir, a la planificación, organización y distribución de los recursos del Estado con el propósito de promover el progreso y la prosperidad de los educandos de la nación.

Zuleta (2014) indica que la calidad se manifiesta de manera cualitativa y calificando a partir de la percepción de los consumidores o usuarios. Así también, Alsaleh (2016) señala que el trabajador estatal está para brindar un adecuado servicio y realizar las funciones del trabajo adecuadamente pensando en las necesidades y requerimientos de los clientes, en la actualidad, la globalización económica de las empresas, es un círculo de efectos, según Vernarelli y Brien (2017) la calidad comprende las actitudes y opiniones de los consumidores y clientes de los servicios. Añaden que los trabajadores que brindan un servicio deben tener competitividad especialidad y celeridad.

Por su parte Olivares y Reyes (2016) mencionaron que el programa Qali Warma, es una respuesta a la insatisfacción y a las quejas que surgen como insatisfacción con sus expectativas de productos o servicios, dichos problemas son externos, y están latentes. Del mismo modo, Silva, et al. (2019) refieren que, en la dimensión capacitación del CAE, uno de los objetivos de las políticas económicas del gobierno debe estar orientado a que toda la población satisfaga sus necesidades de alimentación con calidad. Así también, Bello, et al., (2019), señalan que se puede desprender que la satisfacción del consumidor del servicio parece reposar más en la manera del procedimiento que en el acto en sí.

En la tercera hipótesis específica, el resultado demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,363). A través de estos resultados se puede confirmar

que es significativo ( $p$ =valor 0,000), se acepta la hipótesis alterna, entre la dimensión calidad de productos y la calidad del servicio, siendo la correlación media. En este contexto, Tsegaye (2017) encontró que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente se correlacionan, lo cual, se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0, 0.693).

Por otro lado, Boy (2019) investigó la gestión del Programa del Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios, concluyendo que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación baja de (Rho 0, 316). A través de estos resultados, se puede confirmar que es significativo.

Tapia y Cuevas (2019) refiere que todo ser humano desea ser atendido adecuadamente, cumpliendo sus deseos a través de la eficacia, eficiencia y competencia de los trabajadores del servicio que reciben. De esta manera retornará a ser servido, de otra manera, jamás regresará. Ante esto Herrera y Tieneo (2018) señalan que el Programa Qali Warma, está dirigido a personas pobres o con mayor riesgo de pobreza, en el plan de empadronamiento se consideran a las personas que más lo necesitan, y éstas deben ser realmente identificadas. (Martínez, y Baptista, 2019), de esta manera, estaremos cumpliendo con los objetivos del programa, y así, contribuir con la alimentación de los menos favorecidos, siendo esta alimentación brindada de manera eficiente y de calidad para que los beneficiarios se sientan satisfechos del servicio.

En la cuarta hipótesis específica, el resultado demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,443). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p$ =valor 0,000), se acepta la hipótesis alterna, entre la



dimensión variación de menús y la calidad del servicio, siendo la correlación media. Silva (2020) estudio la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, concluyendo que el valor de correlación es igual a 0,462 y el p valor es menor que 0,05, llegando a la conclusión que hay una similitud directa entre las variables, ya que se estableció la efectividad de relación favorable entre calidad.

Gutiérrez y Vargas (2020) investigaron la calidad del servicio en la satisfacción del usuario, concluyendo que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0, 309). Esta información nos corrobora que los clientes van a manifestar su satisfacción con un producto o servicio cuando se les brinde con los criterios de calidad adecuados, esto incluye la limpieza, orden, variedad, cumplimiento en los tiempos y valor nutricional cuando hacemos mención específicamente en alimentos.

Muñoz y Andrea (2017) afirman que los conceptos centrados en el consumidor, se califican desde el punto de vista del consumidor, cliente y/o usuario, como menciona el conocido lema: “Todo entra por los ojos”; el diseño centrado en la fabricación se establece en los precios de la prestación, lo que significa en lo que se oferta al usuario en los mercados.

Finalmente podemos concluir que el programa Qali Warma debe estar en continua evaluación, de esta manera se irán cortando las brechas existentes en la calidad de servicio que brinda, es por ello que las evaluaciones a los usuarios acerca de la calidad del servicio recibido, contribuyen de manera valiosa para poder identificar estos puntos a mejorar y así brindar un servicio sensible a las necesidades de los beneficiarios.

## VI. Conclusiones

**Primera:** De acuerdo con el resultado se demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,351). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p = \text{valor } 0,000$ ), se acepta la hipótesis alterna, entre el programa Qali Warma y la calidad del servicio, siendo la correlación media.

**Segunda:** De acuerdo con el resultado se demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,300). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p = \text{valor } 0,000$ ), se acepta la hipótesis alterna, entre la dimensión entrega de productos y la calidad del servicio, siendo la correlación media.

**Tercera:** De acuerdo con el resultado se demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,264). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p = \text{valor } 0,000$ ), se acepta la hipótesis alterna, entre la dimensión capacitación del CAE y la calidad del servicio, siendo la correlación media.

**Cuarta:** De acuerdo con el resultado se demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,363). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p = \text{valor } 0,000$ ), se acepta la hipótesis alterna, entre la dimensión calidad de productos y la calidad del servicio, siendo la correlación media.

**Quinta:** De acuerdo con el resultado se demuestra que existe una correlación entre variables, lo cual se confirma con el valor de  $p = 0.000 < 0.005$  y una correlación de (Rho 0,443). A través de estos resultados se puede confirmar que es significativo ( $p$ -valor 0,000), se acepta la hipótesis alterna, entre la dimensión variación de menús y la calidad del servicio, siendo la correlación media.

## VII. Recomendaciones

**Primera:** Se recomienda a las autoridades de las instituciones, promover un plan integral del Programa Qali Warma y calidad de servicio al usuarios, supervisión y monitoreo al personal especializado, garantizando el buen servicio y priorizando a los más necesitados.

**Segunda:** Se recomienda a las autoridades de las instituciones emplear un sistema de datos y control para la entrega de productos, lo cual será muy útil para saber más del usuario y de las necesidades que este tenga, anticipándose a cada una de ellas para poder sorprenderlos.

**Tercera:** Se recomienda a las autoridades de las instituciones, mejorar la comunicación interna, en la entrega de productos debe realizar un feedback entre los trabajadores, así como Capacitación del CAE y/o talleres; que puede llegar a motivar a trabajar con más ganas y entusiasmo, incrementando la productividad y eficiencia.

**Cuarta:** Se recomienda a las autoridades de las instituciones insertar procesos administrativos en la calidad de productos cuantificables y versátiles que permita adaptarse a las nuevas condiciones de la gestión administrativa, garantizando y logrando la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021.

**Quinta:** Se recomienda a las autoridades de las instituciones, mejorar la presentación de productos, y al responsable del área logística el cumplimiento de variación de menús, acceder al servicio de manera sencilla y un horario pertinente al usuario.

## Referencias

- Alderman, H., & Bundy, D. (2012). School Feeding Programs and Development: Are We Framing the *Question Correctly?* *The World Bank Research Observer*, 27(2), 204-221. <https://doi.org/10.1093/wbro/lkr005>
- Alsaleh, I., y M, B. (2016). *Medir la satisfacción del usuario con la calidad del servicio de soporte del departamento de TI según lo percibido por los usuarios Estudio de caso del sector de la industria de servicios en Jeddah*. Arabia Saudita.
- Arancibia, S. (2015). Evaluación de programas sociales: un enfoque multicriterio. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 29.
- Arroyo, J. (2017). Towards a Peru without anemia. *Peruvian Journal of Medicine*, 34 (4), 586-587. Obtained from <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v34n4/a01v34n4.pdf>
- Avalos Lorenzo, T. M. (2019) *Management of Social Responsibility and Food Safety of the Qali Warma Program from the perception of local management monitors* UTLMC- 2019. 17-55.
- Barranzuela, P, (2020) *Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y calidad del servicio en Huarmaca, Piura*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Piura - Perú.
- Barrera, J. (2014). *Los Servicios que prestan las Entidades Públicas*. Lima Perú: Editorial el manantial SAC.
- Barrios L, Bustos Z N, Lera M L, Kain B J. (2017) Raciones de desayuno y almuerzo entregadas a preescolares por el Programa de Alimentación Escolar (PAE): calorías aportadas y consumidas. *Rev Nutr*, 40(4).

- Bello, D., Murrieta, F., & Gusman, J. (2019). Model of quality in the service for a public sector of the state of Veracruz, Mexico. *Administrative Science Magazine*
- Bologna, E. (2011). *Estadística para psicología y educación (1ra ed.)*. Córdoba, Argentina. Brujas.
- Boy, L. (2019) *Gestión del Programa del Vaso de leche y satisfacción de beneficiarios en su investigación del Sector Ramón Castilla del distrito Pacasmayo, 2019*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú.
- Calderón, O. D. (2020). Nutrition of preschoolers, school children and adolescents. *Comprehensive Pediatrics, 24 (2), 98-108*.
- Camacho, M. (2020) *Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo- Perú.
- 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.
- Ccanto, F., Ramos, R., Ramos, F., & Ramos, A. (2019). Management of technological innovation and globalization as drivers of service quality and competitiveness. *Venezuelan Management Magazine, 24(88), 1223-1238*.
- Chavez-Dulanto, S. P.-M. (2017) ¿Cuán efectivos y eficientes son los programas sociales sobre seguridad alimentaria y nutricional? *Seguridad Alimentaria y Energética, 6(4)*.

- Crawford, F., Mackinson, D., Mooney, J., & Ellaway, A. (2017). Observation and assessment of the nutritional quality of 'out of school' foods popular with secondary school pupils at lunchtime. *BMC Public Health*, 17(1).
- Ganga, F., Alarcon, N., & Pedraja, L. (24 de Junio de 2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Chilean Engineering Magazine.*, 27(4), 668-681.
- Gómez, J. (2012) *Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales*. Tesis doctoral. Universidad de Granada. España.
- González F., (2018) "Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A1, Cuerpo Superior, especialidad de Administración General, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Tema 8." ISBN: 978-84-7788-550-4. DEPÓSITO LEGAL: TO-720-2009.
- Gonzales, E., Espino, L., Gutierrez, C., Aparco, J. y Pillaca, J. (2014). Caracterización de la anemia en niños menores de cinco años de zonas urbanas de Huancavelica y Ucayali en el Perú. *Revista Peru Med Exp Salud Pública (32)*
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herrera, F y Tieneo, J. (2018) *El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz. Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.
- Kipchirhir, H. (2018) *The quality of service in student satisfaction in Kenyan libraries using the Servperf model: case of the University of St Pauls in Kenya*.

- Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia – integración de calidad de servicio y productividad*. México: Pearson Educación.
- Luna, E. (2018) *Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Huánuco- Perú.
- Martínez, O. y Baptista, H. (abril, 2019). Anemia por deficiencia de hierro en niños: un problema de salud nacional. *Revista Hematol Mex.* (20).
- MIDIS Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2012). Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS. *Creación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*.
- MIDIS Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2017) Resolución Ministerial N° 283-2017- MIDIS. *aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2015). *Resolución de dirección ejecutiva N° 165-2015/MIDIS/PNADP/DE*. Lima, Perú.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2017). *Programa Qali Warma* . Consultado en <http://www.juntos.gob.pe/>.
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2019) *Lineamientos para la planificación del menú escolar del Programa Nacional de Alimentación Escolar, Qali Warma*. Lima-Perú.
- Miranda, M., Olivares, M., Durán, J. y Pizarro, F. (julio, 2015). Prevalencia de anemia y estado nutricional de escolares del área periurbana de Sucre, Bolivia. *Revista Chil Nutr* (42).



- Montalvo, S. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*.
- Muñoz, P., & Andrea, L. (2017). *Influencia del presupuesto por resultado en la calidad del gasto público del municipio de Medellín Colombia, Caso del sector de la vivienda, en el periodo 2008- 2016*. Medellín, Colombia.
- Niño, L., Gamboa E. and Serrano, T. (2019) *Perception of satisfaction among beneficiaries of the school feeding program in Bucaramanga- Colombia*. Rev Univ Ind Santander Salud .; 51 (3): 240-250 .: <http://dx.doi.org/10.18273/revsal.v51n3-2019007>
- Pineda, A. L., gallegos, J. D. C., Cuba, E., Villarino, A. V., Morales, S. P., Flores, M. C., & Lamas, L. P. (2019). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190.
- Qali Warma (2017) *Evaluación del Proyecto “Fortalecimiento de las capacidades del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*
- Ramos, E., Mogollon, F., Santur, L., & Cherre, I. (02 de Abril de 2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *University and Society Magazine*, 12(2).
- Recari, F. (2015). *Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio de Gobernación de Guatemala*. Tesis de Grado. Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango.
- Riveros, P. (2017). *Service Quality Management System*. Bogotá: ECOE Editions.
- Rodríguez, C., Bastos, L., Cantarelli, G., & Stedefeldt, E. (Junio de 2020). Sanitary, nutritional, and sustainable quality in food services of Brazilian early

- childhood education schools. *Children and Youth Services Review*, 113.  
*doi:https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.104920*
- Salazar, W. (2016) *Diagnóstico de la calidad de servicio en la atención al cliente en la Universidad nacional de Chimborazo*. (Artículo o científico). "Industria data" Ecuador.
- Sánchez, C., & Wendy, N. (2016). *Analysis of the implementation of the budget by results in Guatemala*. Guatemala.
- Segovia, P. y Mira, S. (2014) Políticas y programas sociales en América Latina: situación actual. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XX (3), 446-458.
- Sierra, L., Orta, M., & Moreno, F. (2017). Development and validation of a measuring instrument of the quality audit service. *SPANISH ACCOUNTING REVIEW*, 20(2), 167–175.
- Silva, C. L. (2020) *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación-Gobierno Regional La Libertad, 2020*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo - Perú.
- Silva, I., Jiménez, W., Santamaría, E., & Villalba, R. (2019). Quality in service as a planning tool in companies in the sector. *Journal of Social Sciences*.
- Sosa, S., Parra , D., Cristobal , C., & Canseco , H. (2018). *Diagnosis on the quality of service of a 4 star hotel, located in the city of san Juan Bautista Tuxtepec Oaxaca*. *Administrative Science Magazine*, 198-214.
- Tapia, S., & Cuevas, A. (2019). Pertinent administrative management in higher education, a component of democracy in the university governance. *Administrative Science Magazine.*, 44-48.
- Tsegaye, M. (2017) The effects of service quality on customer satisfaction: the case of *Ethiopian Airlines Cargo Import*. (U. A. Ababa, Producer) 10 of 2019,

- Universidade Nove de julho. (02 de Agosto de 2011). *Revista Brasileira de Marketing*. (C. R. Acevedo, Ed.) *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*, 10, 146-162.
- Ureña, Y., Quiñones, E., & Carruyo, N. (2016). Intellectual capital: strategic model for quality of service in intelligent organizations. *Scientific e-journal of Human Sciences*, 12(35), 3-17.
- Valls, Ramón & Chica, (2017) "*Calidad del Servicio*" Vía segura para alcanzar la competitividad. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Edición Primera y Publicación. Editorial Mar Alberto.
- Vargas, E. G. (2020) *Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Chacra Colorada, Breña 2020*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú.
- Vélez, A. (2017). Public Finance and Results-Based Budgeting Model and Performance Evaluation System in the Mexican Federal Entities. Case Analysis in Nuevo León. Mexico.
- Vernarelli, J., & O'Brien, B. (217). A Vote for School Lunches: School Lunches Provide Superior Nutrient Quality than Lunches Obtained from Other Sources in a Nationally Representative Sample of US Children. *Nutrients*, 9(9). doi:<https://doi.org/10.3390/nu9090924>
- Zuleta, D., Clemenza, C., & Araujo, R. (2014). Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la facultad de ciencias económicas y sociales. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 212-227.

## ANEXOS

**ANEXO 1 Matriz de consistência**

**Título:** Programa Qali Warma y calidad del servicio de usuarios Lima, 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores							
			Variable 1: Programa Qali Warma							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona el programa Qali Warma y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cómo se relaciona la entrega de productos y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacitación del CAE y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de productos y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el programa Qali Warma y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre la entrega de productos y la calidad del servicio de usuarios Lima, 202</p> <p>Determinar la relación entre la capacitación del CAE y la calidad del servicio de usuarios Lima, 202</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de productos y la calidad del servicio de usuarios Lima, 202</p> <p>Determinar la relación entre la variación de menús y la calidad del servicio de usuarios Lima, 202</p>	<p>Hipótesis general: El programa Qali Warma se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> La entrega de productos se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021</p> <p>La capacitación del CAE se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021</p> <p>La calidad de productos se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021</p> <p>La variación de menús se relaciona con la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021</p>	<b>Variable 1: Programa Qali Warma</b>							
			Entrega de productos	Adquisición de alimentos. Control de los productos. Entrega de productos. Desempeño del CAE.	1, 2 3,4 5,6 7,8	Escala de Licker Siempre (5)	Bueno			
								Capacitación del CAE	Cumplimiento de fechas de entrega de productos.	9,10 11,12 13
			Calidad de productos	Preparación de alimentos. Capacitaciones. Cumplimiento de modelo de cogestión	14, 15,16	A veces (3) Casi, Nunca (2)	Malo			
								Variación de menús	Presentación de productos. Diversidad de productos. Sazón y sabor de los alimentos Olor de los alimentos Control de los alimentos	17,18, 19 20, 21,22, 23, 24,25
				Combinaciones del menú. Tipos de menús. Cumplimiento de variación de menú.	26, 27, 28					
								<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>		
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
						Organización interna	Cumplimiento de objetivos. Asistencia técnica Especialista educativo Especialista alimentario	1, 2 3,4 5,6 7,8 9,10	Siempre (5)	Malo
	Instalaciones. Utensilios. Disponibilidad de recursos.	11,12 13	A veces (3)	Bueno						

¿Cómo se relaciona la variación de menús y la calidad del servicio de usuarios Lima, 2021?			Infraestructura y seguridad integral	Normas de higiene. Manipulación de alimentos (preparación) Motivación y compromiso.	14, 15,16	Casi, Nunca (2) Nunca (1)		
			Atención a usuarios	Beneficiarios. Atención personalizada. Asistencia en la institución. Permanencia en clases.	17, 18, 19,20 21			
			Medición y satisfacción	Percepción del servicio. Aceptación del producto. Percepción del sabor. Control de calidad de productos.	22, 23, 24 25			
			Comunicativa	Credibilidad. Capacidad de empatía.	26, 27 28, 29			
			Quejas y reclamos	Solución de problemas Rapidez Capacidad de respuesta	30, 31, 32 33			

## 2. Operacionalización de variables

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### VARIABLE 1: Programa Qali Warma

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
(I) Programa Qali Warma	El Programa Qali Warma, tiene como propósito eliminar el hambre en las escuelas públicas, bajo esta premisa se busca potenciara el fundamento humano. Asimismo, (MIDIS 2012) el programa Qali Warma, hace referencia a la ejecución de las políticas de gobierno, es decir, a la panificación, organización y distribución de los recursos del Estado con el propósito de promover el progreso y la prosperidad de los educandos de la nación.	Será medido a través de cuatro dimensiones: entrega de productos, capacitación del CAE, calidad de productos, variación de menús, utilizando 17 indicadores, y 28 Ítems, tipos de escala de medición Likert.	Entrega de productos	Adquisición de alimentos. Control de los productos. Entrega de productos. Desempeño del CAE. Cumplimiento de fechas de entrega de productos.	Medición Likert  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi, Nunca (2) Nunca (1)
			Capacitación del CAE	Preparación de alimentos. Capacitaciones. Cumplimiento de modelo de cogestión	

			Calidad de productos	Presentación de productos. Diversidad de productos. Sazón y sabor de los alimentos Olor de los alimentos Control de los alimentos	
			Variación de menús	Combinaciones del menú. Tipos de menús. Cumplimiento de variación de menú.	

**VARIABLE 2: Calidad del servicio**

(D) Calidad del servicio	Al respecto Riveros, (2017), afirma que, la calidad en la manera en la que se brinda el servicio. Es por esto, que la colaboración del consumidor en la forma en que se brinda el servicio (producción en conjunto), tiene que ver en su correcta labor necesaria, para conseguir el resultado de una adecuada calidad del mismo.	Sera medido a través de las dimensiones: Organización interna accesibilidad del programa, infraestructura y seguridad integral atención a usuarios, medición y satisfacción comunicativa, quejas y reclamos, proceso de grupo 20 indicadores y 33	Organización interna	Cumplimiento de objetivos. Asistencia técnica Especialista educativo Especialista alimentario	Medición Likert  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi, Nunca (2) Nunca (1)
			Accesibilidad del programa	Actualización de nómina. Vigilancia social.	
				Normas de higiene.	



		Ítems, y 5 tipos de escala de medición	Infraestructura y seguridad integral	Manipulación de alimentos	
			Atención a usuarios	Beneficiarios. Atención personalizada. Asistencia en la institución. Permanencia en clases.	
			Medición y satisfacción	Percepción del servicio. Aceptación del producto. Percepción del sabor. Control de calidad de productos.	
			Comunicativa	Credibilidad. Capacidad de empatía.	
			Quejas y reclamos	Solución de problemas Rapidez Capacidad de respuesta	

### 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Instrumentos de medición

#### Variable a medir: Programa Qali Warma

#### Instrumento de medición del programa Qali Warma

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

	<b>Dimensión 1: Entrega de productos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</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 recibe 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.					
	<b>Dimensión 2: Capacitación CAE</b>					
14	Los proveedores locales no tienen la preferencia					

15	El Programa Qali Warma realiza capacitaciones a los miembros del CAE					
16	Existe participación de los padres de familia, proveedores y servidores de Qali Warma de acuerdo con los objetivos del programa					
	<b>Dimensión 3 Calidad de productos</b>					
17	Los productos entregados a la I.E. son adecuados para su manipulación y traslado					
18	Los alimentos entregados a la I.E son variados de acuerdo a cada entrega					
19	El contenido proteico es el necesario para los alumnos					
20	Se usan alimentos con alto contenido nutritivo					
21	Existe vigilancia de los miembros del CAE en el consumo de los alimentos de los usuarios					
22	Es agradable el olor de los alimentos al realizar la apertura del envase					
23	Los alimentos entregados son de buena calidad					
24	Los alimentos entregados a la I.E. estan correctamente envasados					
25	Los alimentos entregados presentan problemas de descomposición o contaminación					
	<b>Dimensión 4 Variación de menús</b>					
26	El programa Qali Warma planifica una alimentación saludable.					
27	El programa Qali Warma mejora los hábitos alimenticios de los niños					
28	El programa Qali Warma entrega alimentos fortificados a los niños					

*Fuente: Camacho, M. (2020)*

**Cuestionario N° 2**  
**Variable a medir: Calidad de servicio**

Instrumento de medición de la calidad de servicio

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

	<b>Dimensión 1: Organización interna</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</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>Dimensión 2: 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>Dimensión 3: Infraestructura y seguridad integral</b>					
14	Las instalaciones de la I.E. son adecuadas para brindar sus servicios.					
15	Cuenta con los recursos suficientes para el mantenimiento de la institución.					

16	Los padres de familia que preparan los alimentos son capacitados					
	<b>Dimensión 4: Atención a usuarios</b>					
17	Existe disponibilidad de alimentos para la totalidad de niños y niñas de la I.E					
18	El rendimiento académico ha aumentado en relación con el año anterior					
19	El personal se muestra dispuesto a atenderlos sin demora.					
20	Incide la alimentación en la asistencia en la institución educativa.					
21	Incide la alimentación en la permanencia en clases en la institución educativa.					
	<b>Dimensión 5: Medición y satisfacción</b>					
22	La institución brinda un adecuado servicio alimentario					
23	Existe buena aceptación del producto por parte de los beneficiarios de la institución educativa.					
24	Existe buena aceptabilidad de la percepción del sabor de los productos					
25	Los alimentos verificados por el personal son óptimos y adecuados.					
	<b>Dimensión 6: Comunicativa</b>					
26	El personal inspira confianza ante respuestas a las dudas que se le realiza					
27	Existe comunicación adecuada entre todos los actores de la comunidad educativa					
28	Cuentan con una comunicación horizontal entre directivos y servidores.					
29	El personal muestra empatía hacia las necesidades de los niños y niñas					
	<b>Dimensión 7: Quejas y reclamos</b>					
30	El personal responde oportunamente a la solución de problemas.					
31	Cuentan con libro de quejas y reclamos.					
32	El personal siempre está a disposición para atender quejas y reclamos.					
33	El personal responde adecuadamente ante dudas e inquietudes.					

Fuente: Camacho, M. (2020)

#### 4. Ficha técnica de instrumentos

##### Anexo 4.1: ficha técnica

Ficha técnica de los instrumentos de medición

Denominación	Cuestionario para medir el programa Qali Warma
Autora	Camacho, M. (2020)
Aplicación	Colectivo (un grupo)
Ámbito de aplicación	Usuarios Lima, 2021
Duración	40 minutos
Número de ítems	28 ítems
Materiales	Documento digital
Objetivo	Determinar el nivel el programa Qali Warma o
Tamaño de la muestra	103 usuarios Lima, 2021
Muestreo	No probabilístico-Censal
Validez	Validez de contenido y juicio de expertos
Confiabilidad	0,823 para la variable Programa Qali Warma, colaborativo
Escala	Likert Nunca (1) Casi, Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles y Rango	Baremos Rangos y niveles Bueno Regular Malo

#### 4. Ficha técnica de instrumentos

Anexo 4.1: ficha técnica

Ficha técnica de los instrumentos de medición

Denominación	Cuestionario para medir la calidad del servicio
Autora	Camacho, M. (2020)
Aplicación	Colectivo (un grupo)
Ámbito de aplicación	Usuarios Lima, 2021
Duración	40 minutos
Número de ítems	33 ítems
Materiales	Documento digital
Objetivo	Determinar el nivel la calidad del servicio
Tamaño de la muestra	103 usuarios Lima, 2021
Muestreo	No probabilístico-Censal
Validez	Validez de contenido y juicio de expertos
Confiabilidad	0,823 para la variable Programa Qali Warma, colaborativo
Escala	Likert Nunca (1) Casi, Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Niveles y Rango	Baremos Rangos y niveles Bueno Regular Malo







## 6. Confiabilidad y Validación de instrumentos (jurado experto)

### Anexo 3

#### Base de datos de la prueba piloto de Programa Qali Warma

Sin título2 [Conjunto\_de\_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

44 : 18

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	var
1	3	4	3	2	4	5	4	3	2	1	1	3	3	2	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	1	5	
2	5	2	5	5	2	4	1	3	3	1	2	2	3	3	1	4	1	3	3	1	2	2	4	1	3	3	2	4	
3	2	1	4	1	1	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	1	5	2	5	3	4	4	2	3	1	1	4	2	3	1	4	4	2	3	1	1	1	4	4	2	3	1	4	
5	1	1	3	4	5	5	2	2	4	3	1	1	2	4	3	5	2	2	4	3	1	1	5	2	2	4	1	5	
6	1	3	2	1	5	5	3	3	2	4	2	5	3	2	4	5	3	3	2	4	2	2	5	3	3	2	2	5	
7	1	5	2	3	2	4	5	2	3	2	3	4	2	3	2	4	5	2	3	2	3	3	4	5	2	3	3	4	
8	3	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	2	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	
9	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	5	3	4	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	
10	3	1	3	3	1	1	4	1	3	3	4	3	1	3	3	1	1	4	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	
11	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	1	4	2	3	1	5	4	4	2	3	3	3	4	2	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	
13	2	4	3	2	1	1	1	4	1	3	5	5	2	2	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	3	
14	5	1	3	3	1	2	5	5	5	5	3	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	4	
15	1	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	2	3	1	4	4	2	3	1	1	5	4	3	1	5	4	
16	2	4	2	3	1	1	3	1	5	3	2	2	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	3	3	
17	2	2	2	4	3	1	4	2	5	3	3	3	2	5	3	3	2	4	2	5	3	2	2	5	3	3	5	5	
18	5	3	3	2	4	2	2	3	4	5	5	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	
19	5	5	2	3	2	3	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	
20	4	5	2	5	2	5	1	4	2	1	5	4	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	
21																													
22																													

[Conjunto\_de\_datos3]

#### Escala: TODAS LAS VARIABLES

##### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	28

## Base de datos de la prueba piloto del Calidad de servicio

Base de datos Calidad de servicio.sav [Conjunto\_de\_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 33 de 33 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	var	
1	3	1	2	4	5	2	3	2	3	5	4	1	3	3	1	2	1	3	4	3	3	2	3	5	2	3	2	3	5	4	4	1	3		
2	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	5	2	5	4	2	5	2	5	4	1	5	5	5		
3	3	1	1	1	3	3	1	4	3	5	4	4	2	3	1	1	5	3	5	5	1	4	3	5	3	1	4	3	5	5	4	4	2		
4	4	3	1	5	5	5	5	2	4	5	5	2	2	4	3	1	4	5	4	2	5	2	4	5	5	5	2	4	5	4	5	2	2		
5	2	4	2	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	2	4	2	1	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	4	2	5	3	3		
6	3	1	2	4	5	2	3	2	3	5	4	1	3	3	1	2	2	5	3	3	3	2	3	5	2	3	2	3	5	3	4	1	3		
7	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	2	5	4	2	5	2	5	4	5	5	5	5		
8	3	1	1	1	3	3	1	4	3	5	4	4	2	3	1	1	5	5	5	2	1	4	3	5	3	1	4	3	5	5	4	4	2		
9	4	3	1	5	5	5	5	2	4	5	5	2	2	4	3	1	2	1	5	4	5	2	4	5	5	5	2	4	5	5	5	2	2		
10	2	4	2	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	2	4	2	3	2	1	1	5	5	5	4	3	5	5	5	4	1	5	3	3		
11	3	2	3	3	1	5	2	2	4	1	4	5	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	4	1	5	2	2	4	1	1	4	5	2		
12	5	5	2	4	5	5	2	2	4	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5	6	2	2	4	3	5	2	2	4	3	5	5	5	2		
13	5	4	4	2	3	3	1	2	4	5	2	3	2	3	5	4	1	3	3	1	1	2	4	5	3	1	2	4	5	3	2	3	2		
14	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2		
15	4	5	3	3	2	3	1	1	1	3	3	1	4	3	5	4	4	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	1	4		
16	5	4	5	2	3	4	3	1	5	5	5	2	4	5	5	2	2	4	3	3	1	5	5	4	3	1	5	5	4	5	5	2			
17	5	1	5	5	5	2	4	2	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	2	4	4	2	4	5	2	4	2	4	5	2	3	5	5		
18	4	3	1	2	4	5	2	3	2	3	5	4	1	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	2	3	2	3	5	4	1			
19	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	2	5	5	2	5	2	5	5	4	5	5		
20	1	3	1	1	1	3	3	1	4	3	5	4	4	2	3	1	1	2	3	2	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3	5	4	4		
21																																			
22																																			
23																																			
24																																			

### Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	33



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN INTERNA</b>													
1	Los niños y niñas aprovechan mejor sus Clases si consumen el desayuno escolar.				X				X				X	
2	El desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas.				X				X				X	
3	El desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia escolar.				X				X				X	
4	El desayuno escolar mejora los hábitos alimenticios en los niños.				X				X				X	
5	El personal brinda asistencia técnica oportuna.				X				X				X	
6	La supervisión es al menos una vez al año sobre el servicio brindado por la institución educativa.				X				X				X	
7	Existe la participación del especialista educativo en la Institución Educativa.				X				X				X	
8	El especialista educativo entrega material educativo suficiente a la Institución Educativa.				X				X				X	
9	El material educativo (afiches, folletos explicativos) que entrega el programa es visualmente atractivo.				X				X				X	
10	Existe la participación del especialista alimentario en la Institución Educativa.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD AL SERVICIO</b>													
11	Realizan la actualización oportuna de nóminas de niños y niñas.				X				X				X	
12	El comité de transparencia y vigilancia social visita la Institución Educativa.				X				X				X	
13	Existe la participación de autoridades (subprefecto, director, etc) hacia la evaluación del servicio de la institución.				X				X				X	

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Luis Humberto Bejar

C.E. 000312765

Especialidad del validador: Dr. En Educación

17 de Junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.  
Dr. En Educación.



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Programa Qali Warma**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	<b>DIMENSIÓN 1: ENTREGA DE PRODUCTOS</b>										
1	El Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la compra de alimentos.			X			X			X	
2	El comité de compra promueve o publicita la adquisición de alimentos.			X			X			X	
3	Existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos.			X			X			X	
4	Existe un buen proceso de compras para la adquisición de alimentos.			X			X			X	
5	Se usa proveedores locales para la compra de los alimentos.			X			X			X	
6	El proveedor entrega la totalidad de alimentos a la I.E.			X			X			X	
7	Existe coordinación entre el comité de alimentación escolar y el programa Qali Warma.			X			X			X	
8	El proveedor entrega los alimentos en las instalaciones de la I.E. con indumentaria adecuada.			X			X			X	
9	Los alimentos entregados por el proveedor demoran en llegar a la I.E.			X			X			X	
10	Los miembros CAE cumplen con las medidas de higiene y salud en la recepción de alimentos.			X			X			X	
11	Existe participación del Comité de Alimentación Escolar en el cumplimiento de sus funciones cuando recepciona los alimentos.			X			X			X	
12	Existe vigilancia de los miembros del CAE en el consumo de los alimentos de los usuarios.			X			X			X	
13	Durante la recepción de alimentos existe cumplimiento de las fechas de entrega de productos del proveedor a la I.E.			X			X			X	



**Observaciones:** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa      **DNI:** 46461881

**Especialidad del validador:** Mg. Gestión del Talento Humano

17 de Junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente de dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Lic. En Administración**





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D	A	M D	D	A	M D	D	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN INTERNA</b>										
1	Los niños y niñas aprovechan mejor sus Clases si consumen el desayuno escolar.			X			X			X	
2	El desayuno escolar contribuye a mejorar la atención en los niños y niñas.			X			X			X	
3	El desayuno escolar estimula la asistencia y permanencia escolar.			X			X			X	
4	El desayuno escolar mejora los hábitos alimenticios en los niños.			X			X			X	
5	El personal brinda asistencia técnica oportuna.			X			X			X	
6	La supervisión es al menos una vez al año sobre el servicio brindado por la institución educativa.			X			X			X	
7	Existe la participación del especialista educativo en la Institución Educativa.			X			X			X	
8	El especialista educativo entrega material educativo suficiente a la Institución Educativa.			X			X			X	
9	El material educativo (afiches, folletos explicativos) que entrega el programa es visualmente atractivo.			X			X			X	
10	Existe la participación del especialista alimentario en la Institución Educativa.			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD AL SERVICIO</b>										
11	Realizan la actualización oportuna de nóminas de niños y niñas.			X			X			X	
12	El comité de transparencia y vigilancia social visita la Institución Educativa.			X			X			X	
13	Existe la participación de autoridades (subprefecto, director, etc) hacia la evaluación del servicio de la institución.			X			X			X	

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa   DNI: 46461881

Especialidad del validador: Mg. Gestión del Talento Humano

17 de Junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Lic. En Administración**



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Programa Qali Warma**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	<b>DIMENSIÓN 1: ENTREGA DE PRODUCTOS</b>										
1	El Programa Qali Warma brinda una adecuada información respecto a la compra de alimentos.			X			X			X	
2	El comité de compra promueve o publicita la adquisición de alimentos.			X			X			X	
3	Existe una adecuada información de los recursos financieros en la adquisición de alimentos.			X			X			X	
4	Existe un buen proceso de compras para la adquisición de alimentos.			X			X			X	
5	Se usa proveedores locales para la compra de los alimentos.			X			X			X	
6	El proveedor entrega la totalidad de alimentos a la I.E.			X			X			X	
7	Existe coordinación entre el comité de alimentación escolar y el programa Qali Warma.			X			X			X	
8	El proveedor entrega los alimentos en las instalaciones de la I.E. con indumentaria adecuada.			X			X			X	
9	Los alimentos entregados por el proveedor demoran en llegar a la I.E.			X			X			X	
10	Los miembros CAE cumplen con las medidas de higiene y salud en la recepción de alimentos.			X			X			X	
11	Existe participación del Comité de Alimentación Escolar en el cumplimiento de sus funciones cuando recibe los alimentos.			X			X			X	
12	Existe vigilancia de los miembros del CAE en el consumo de los alimentos de los usuarios.			X			X			X	
13	Durante la recepción de alimentos existe cumplimiento de las fechas de entrega de productos del proveedor a la I.E.			X			X			X	

28	Cuentan con una comunicación horizontal entre directivos y servidores.				✓				✓				✓
29	El personal muestra empatía hacia las necesidades de los niños y niñas.				✓				✓				✓
<b>DIMENSIÓN 7: QUEJAS Y RECLAMOS</b>													
30	El personal responde oportunamente a la solución de problemas.				✓				✓				✓
31	Cuentan con libro de quejas y reclamos.				✓				✓				✓
32	El personal siempre está a disposición para atender quejas y reclamos.				✓				✓				✓
33	El personal responde adecuadamente ante dudas e inquietudes.				✓				✓				✓

**Observaciones:** Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Ricardo Quispe*  
*Fernandez*

DNI: *010218544*

17 de Junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

*MAGISTER GESTIÓN PÚBLICA  
Y GOBERNABILIDAD*



DIMENSIÓN 3: INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD INTEGRAL																
						✓						✓				✓
14	Las instalaciones de la I.E. son adecuadas para brindar sus servicios.					✓						✓				✓
15	Cuenta con los recursos suficientes para el mantenimiento de la institución.					✓						✓				✓
16	Los padres de familia que preparan los alimentos son capacitados.					✓						✓				✓
<b>Dimensión 4: Atención a usuarios</b>																
17	Existe disponibilidad de alimentos para la totalidad de niños y niñas de la I.E.					✓						✓				✓
18	El rendimiento académico ha aumentado en relación con el año anterior.					✓						✓				✓
19	El personal se muestra dispuesto a atenderlos sin demora.					✓						✓				✓
20	Incide la alimentación en la asistencia en la institución educativa.					✓						✓				✓
21	Incide la alimentación en la permanencia en clases en la institución educativa.					✓						✓				✓
<b>DIMENSIÓN 5: MEDICIÓN Y SATISFACCIÓN</b>																
22	La institución brinda un adecuado servicio alimentario.					✓						✓				✓
23	Existe buena aceptación del producto por parte de los beneficiarios de la institución educativa.					✓						✓				✓
24	Existe buena aceptabilidad de la percepción del sabor de los productos.					✓						✓				✓
25	Los alimentos verificados por el personal son óptimos y adecuados.					✓						✓				✓
<b>DIMENSIÓN 6: COMUNICATIVA</b>																
26	El personal inspira confianza ante respuestas a las dudas que se le realiza.					✓						✓				✓
27	Existe comunicación adecuada entre todos los actores de la comunidad educativa.					✓						✓				✓

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	A	M D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: 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 educativo 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>DIMENSIÓN 2: 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.			✓			✓			✓	



Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Ricardo Cevallos  
Fernandez

DNI: 01048544

Especialidad del validador:

17 de Junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

MAGISTER GESTIÓN PÚBLICA  
Y GOBERNABILIDAD.

DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN CAE												
14	Los proveedores locales no tienen la preferencia.			✓				✓				✓
15	El Programa Qali Warma realiza capacitaciones a los miembros del CAE.			✓				✓				✓
16	Existe participación de los padres de familia, proveedores y servidores de Qali Warma de acuerdo con los objetivos del programa.			✓				✓				✓
DIMENSIÓN 3 CALIDAD DE PRODUCTOS												
17	Los productos entregados a la I.E. son adecuados para su manipulación y traslado.			✓				✓				✓
18	Los alimentos entregados a la I.E son variados de acuerdo a cada entrega.			✓				✓				✓
19	El contenido proteico es el necesario para los alumnos.			✓				✓				✓
20	Se usan alimentos con alto contenido nutritivo.			✓				✓				✓
21	Existe vigilancia de los miembros del CAE en el consumo de los alimentos de los usuarios.			✓				✓				✓
22	Es agradable el olor de los alimentos al realizar la apertura del envase.			✓				✓				✓
23	Los alimentos entregados son de buena calidad.			✓				✓				✓
24	Los alimentos entregados a la I.E. están correctamente envasados.			✓				✓				✓
25	Los alimentos entregados presentan problemas de descomposición o contaminación.			✓				✓				✓
DIMENSIÓN 4 VARIACIÓN DE MENÚS												
26	El programa Qali Warma planifica una alimentación saludable.			✓				✓				✓
27	El programa Qali Warma mejora los hábitos alimenticios de los niños.			✓				✓				✓
28	El programa Qali Warma entrega alimentos fortificados a los niños.			✓				✓				✓

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Programa Qali Warma**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias	
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D		A
	<b>DIMENSIÓN 1: 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.			✓				✓				✓	

28	Cuentan con una comunicación horizontal entre directivos y servidores.					X						X						X
29	El personal muestra empatía hacia las necesidades de los niños y niñas.					X						X						X
<b>DIMENSIÓN 7: QUEJAS Y RECLAMOS</b>																		
30	El personal responde oportunamente a la solución de problemas.					X						X						X
31	Cuentan con libro de quejas y reclamos.					X						X						X
32	El personal siempre está a disposición para atender quejas y reclamos.					X						X						X
33	El personal responde adecuadamente ante dudas e inquietudes.					X						X						X

**Observaciones:** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr: **Luis Humberto Bejar**

**C.E.** 000312765

**Especialidad del validador:** Dr. En Educación

17 de Junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



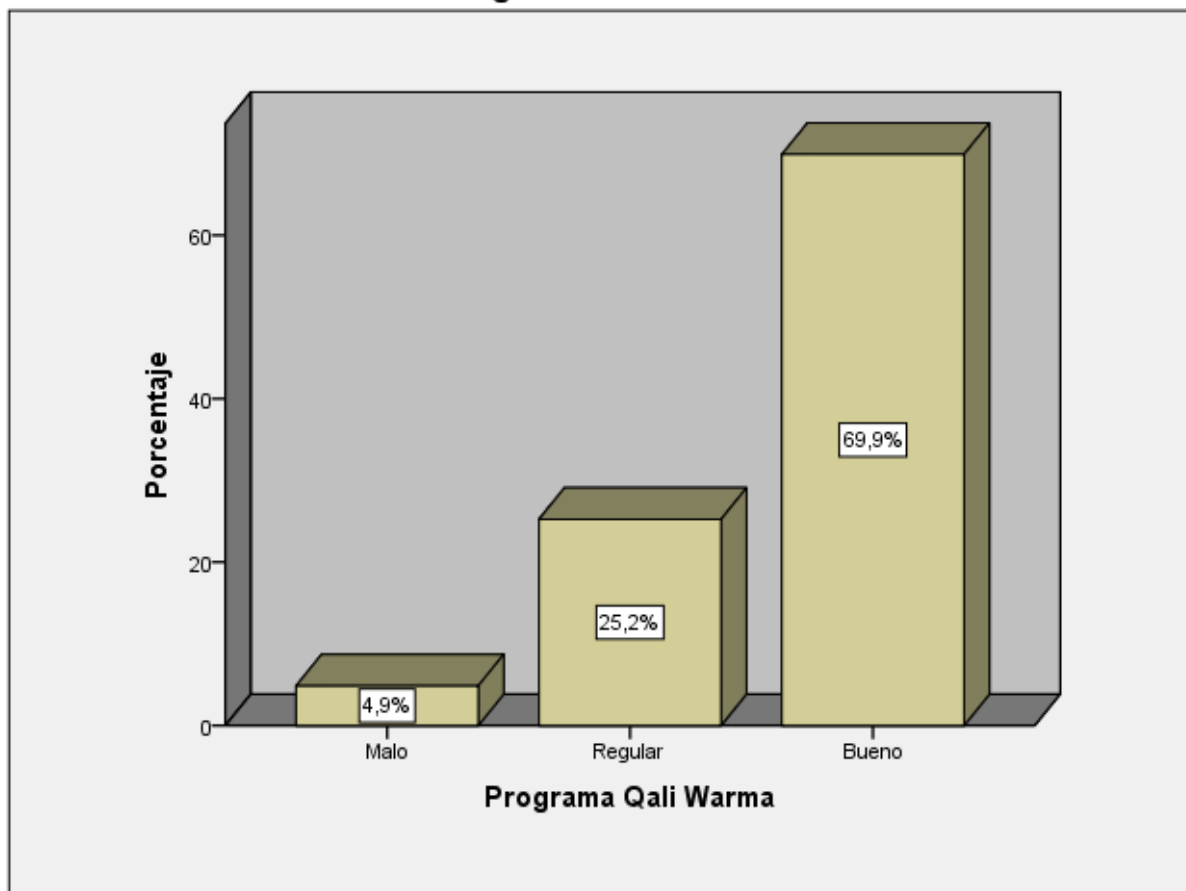
-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Dr. En Educación.**

## 8. Otros anexos (respuesta de carta de presentación, turnitin, etc.)

**Programa Qali Warma**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	5	4,9	4,9
	Regular	26	25,2	30,1
	Bueno	72	69,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0

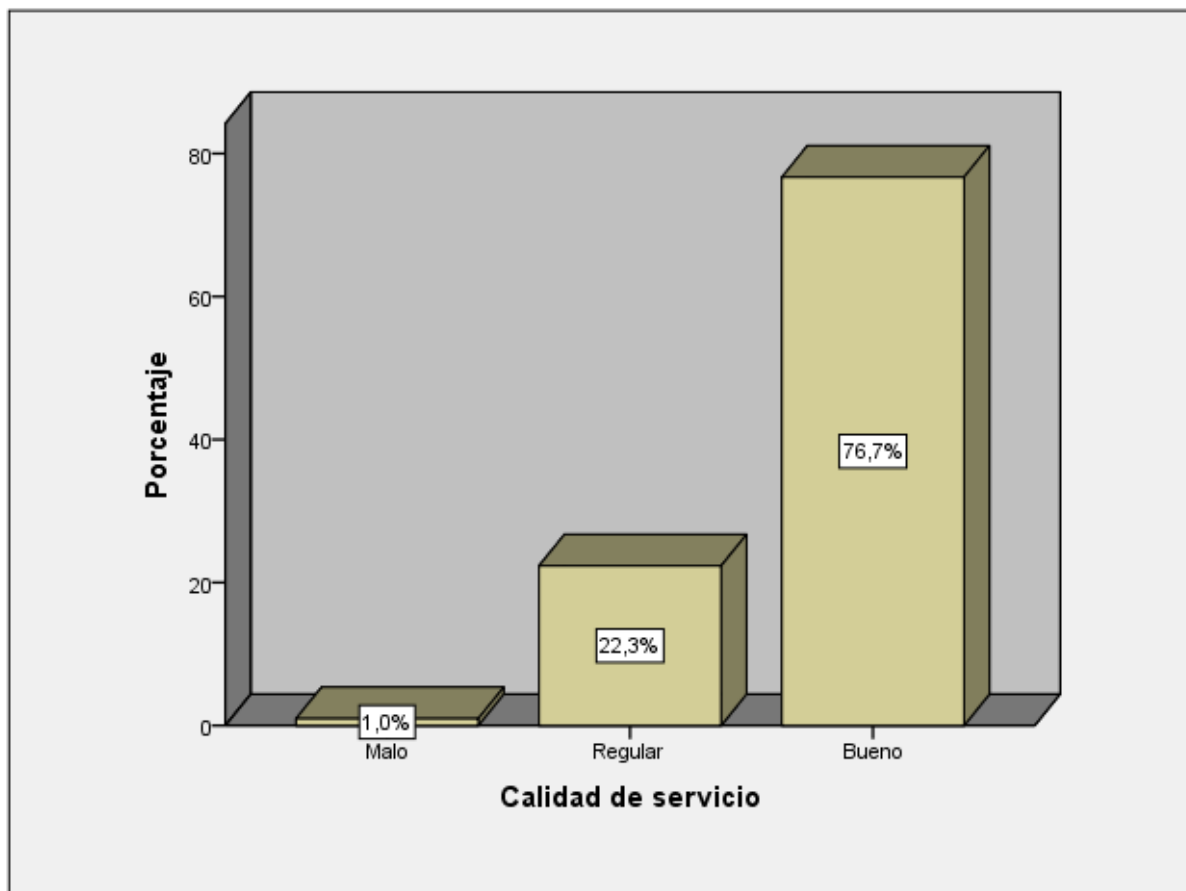
**Programa Qali Warma**



**Calidad de servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	1,0	1,0
	Regular	23	22,3	23,3
	Bueno	79	76,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0

**Calidad de servicio**

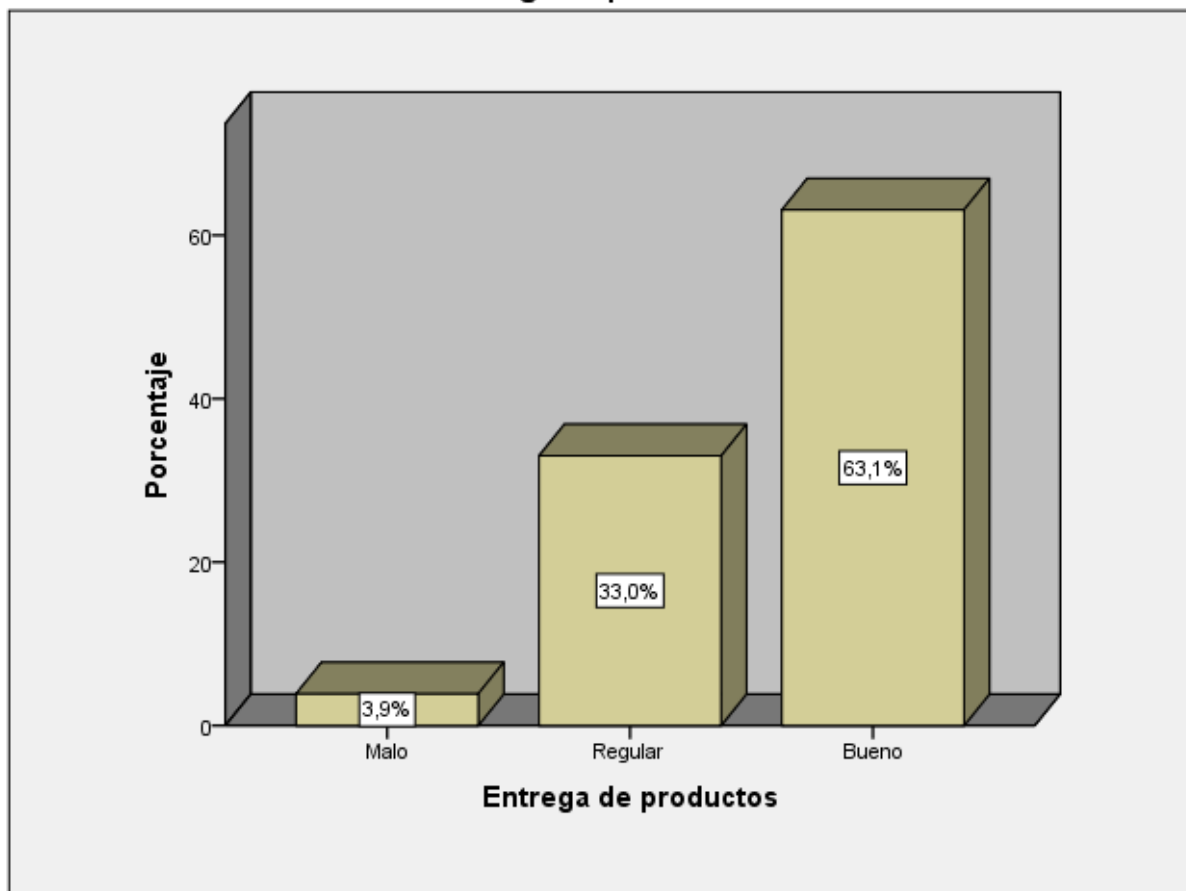




**Entrega de productos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	3,9	3,9
	Regular	34	33,0	36,9
	Bueno	65	63,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0

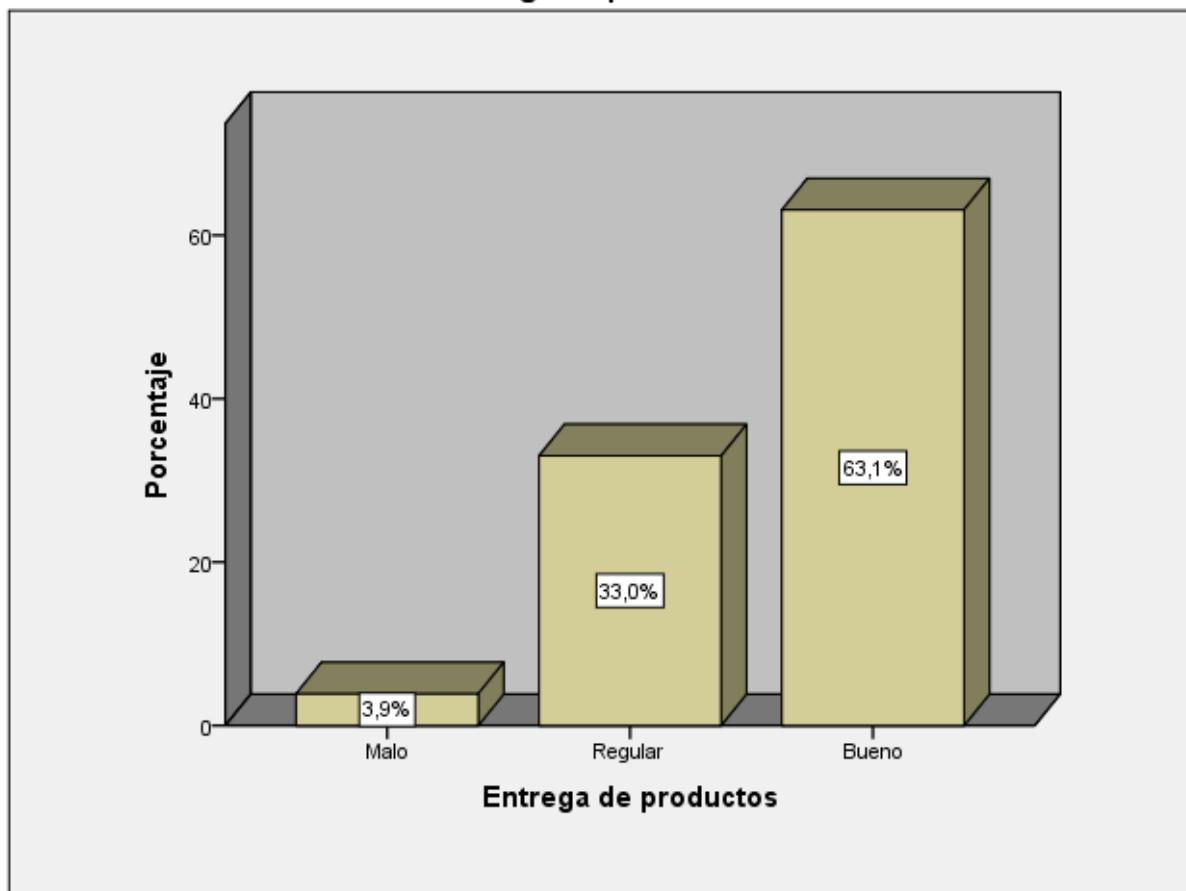
**Entrega de productos**



**Capacitación CAE**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	17	16,5	16,5
	Regular	50	48,5	65,0
	Bueno	36	35,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0

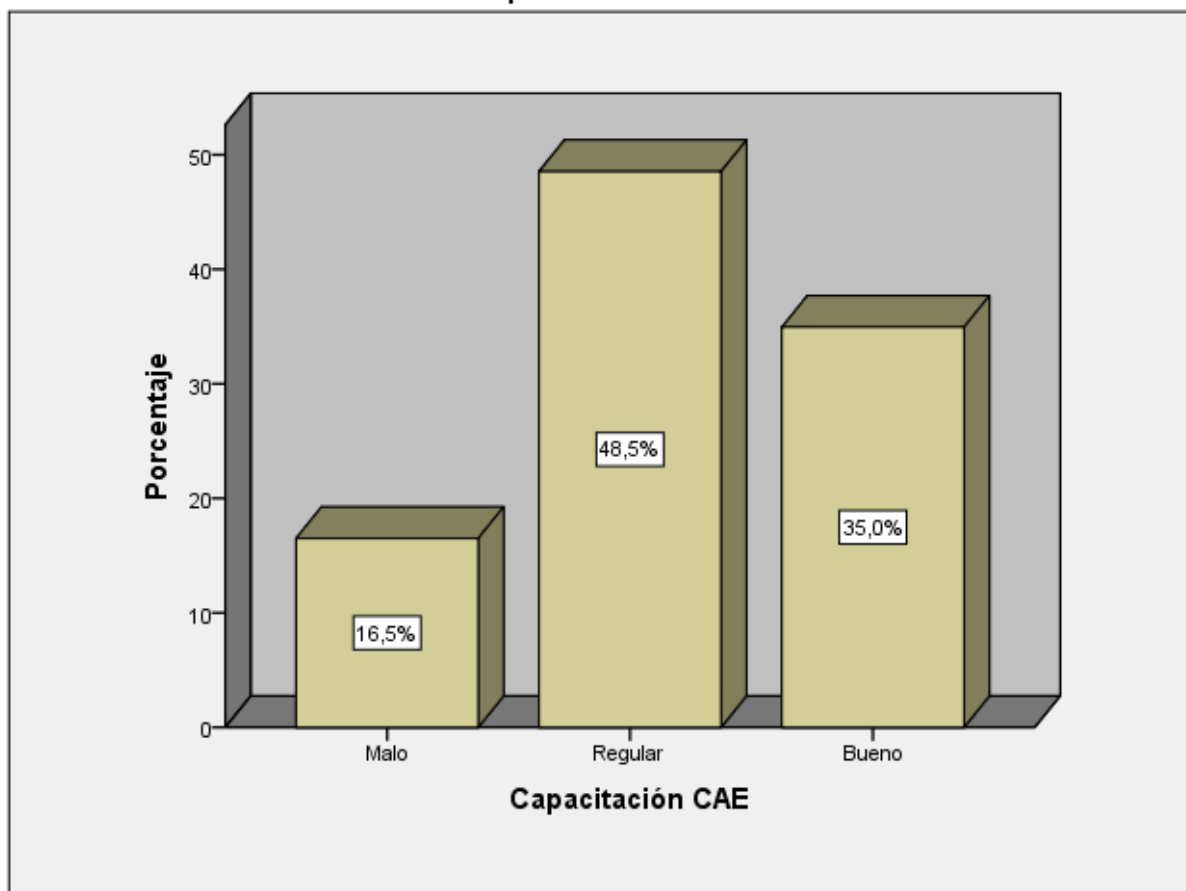
**Entrega de productos**



**Calidad de productos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	3	2,9	2,9	2,9
	Regular	25	24,3	24,3	27,2
	Bueno	75	72,8	72,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

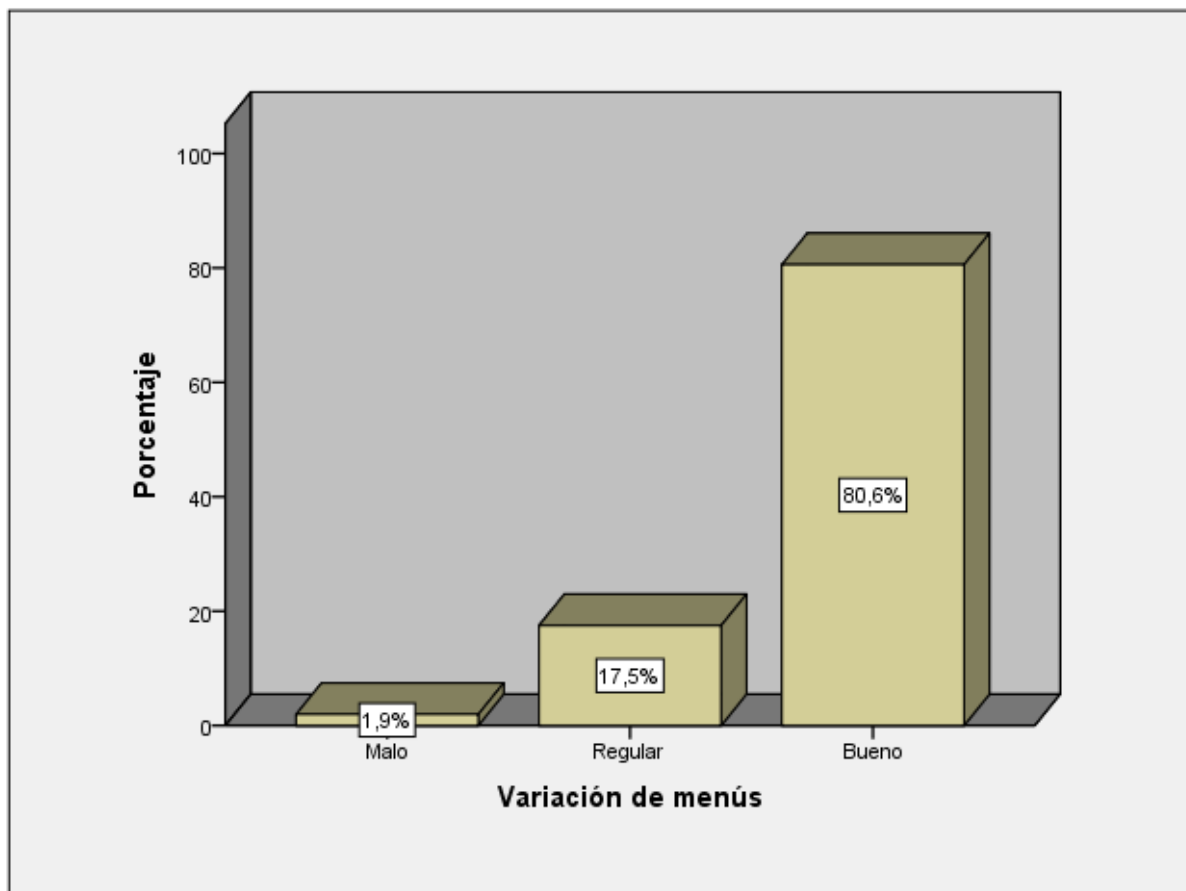
**Capacitación CAE**



**Variación de menú**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	2	1,9	1,9
	Regular	18	17,5	19,4
	Bueno	83	80,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0

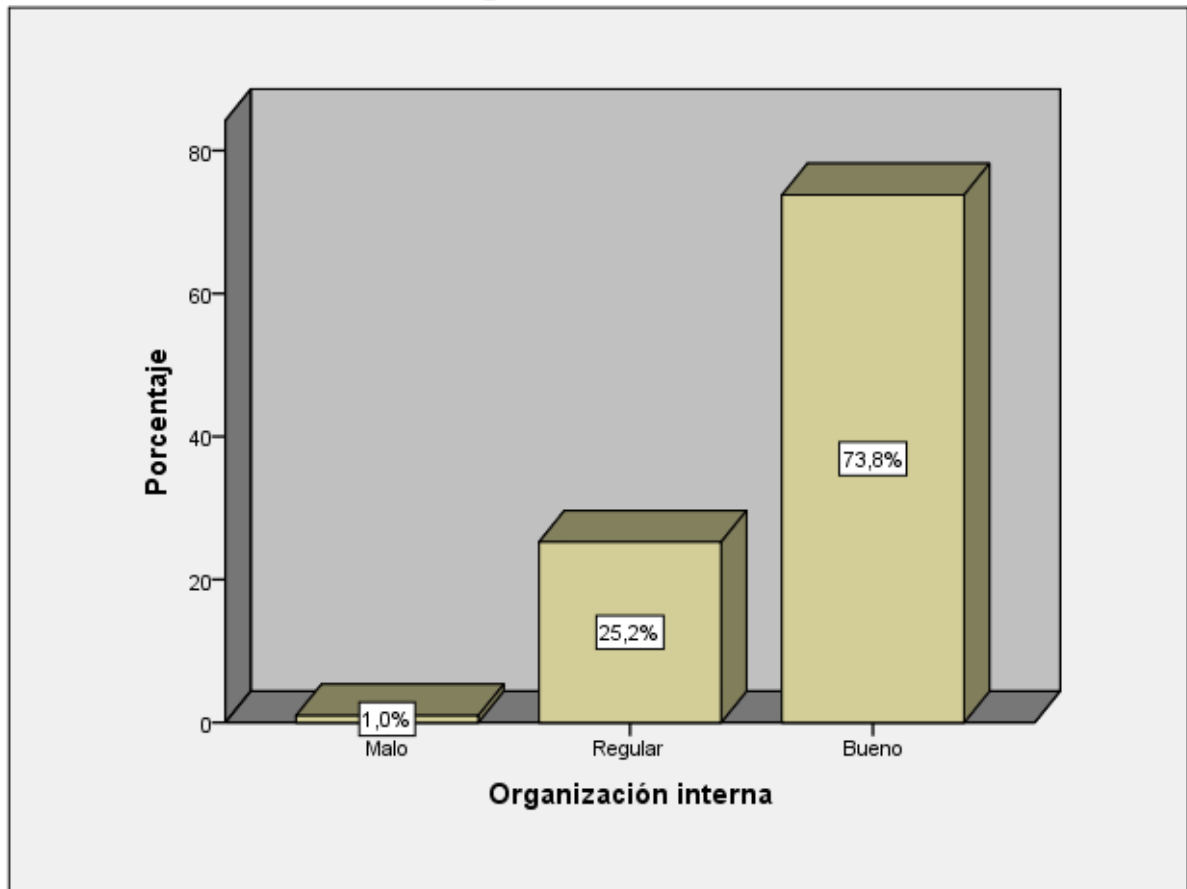
**Variación de menú**



**Organización interna**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	1,0	1,0
	Regular	26	25,2	26,2
	Bueno	76	73,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0

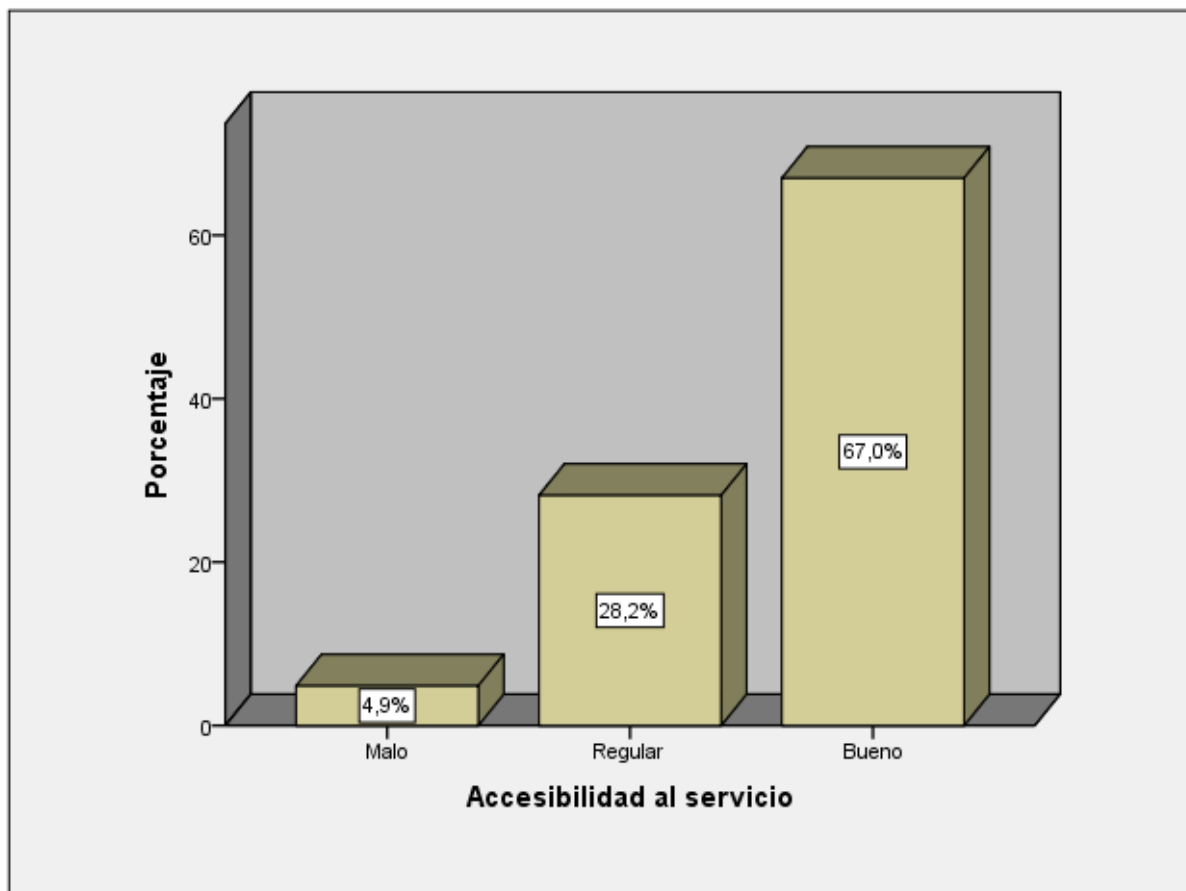
**Organización interna**



**Accesibilidad al servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	5	4,9	4,9
	Regular	29	28,2	33,0
	Bueno	69	67,0	100,0
	Total	103	100,0	100,0

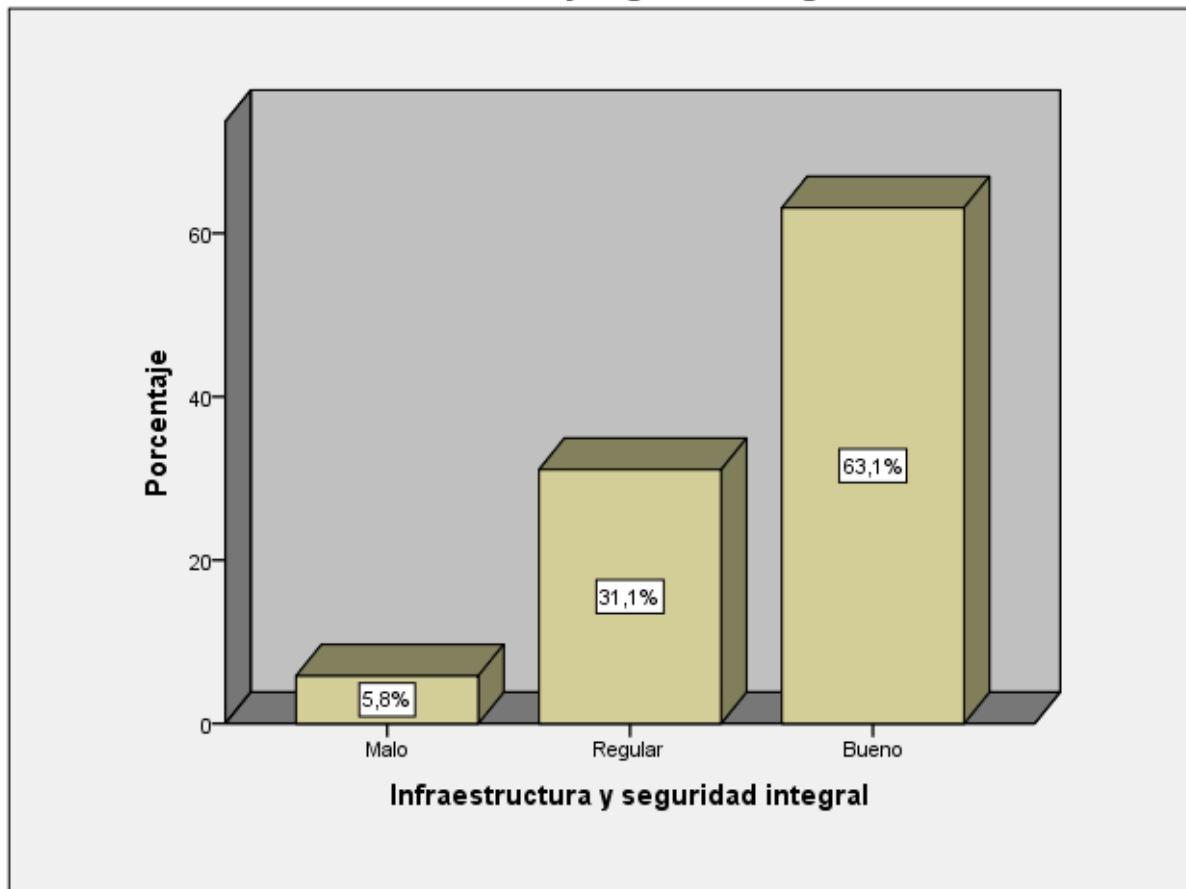
**Accesibilidad al servicio**



**Infraestructura y seguridad integral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	6	5,8	5,8
	Regular	32	31,1	36,9
	Bueno	65	63,1	100,0
	Total	103	100,0	100,0

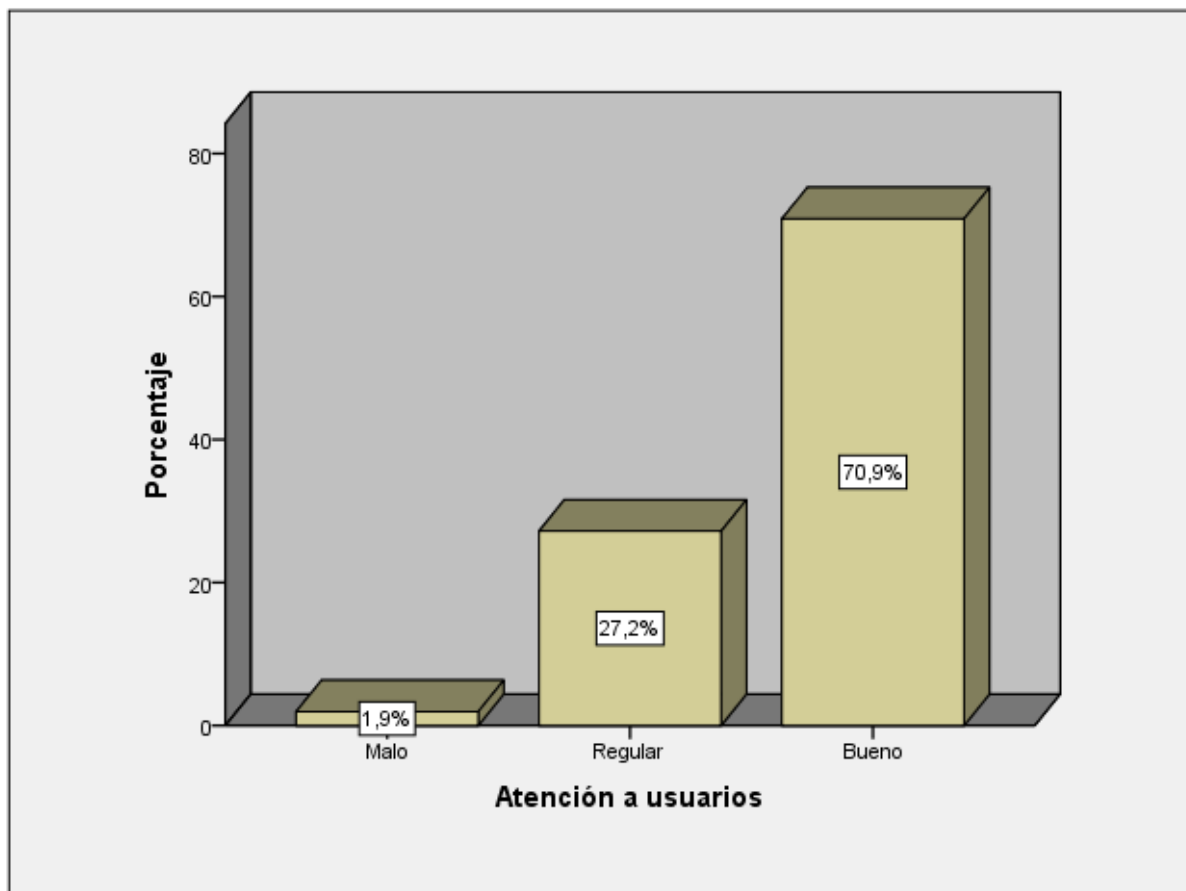
**Infraestructura y seguridad integral**



**Atención a usuarios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	2	1,9	1,9
	Regular	28	27,2	29,1
	Bueno	73	70,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0

**Atención a usuarios**

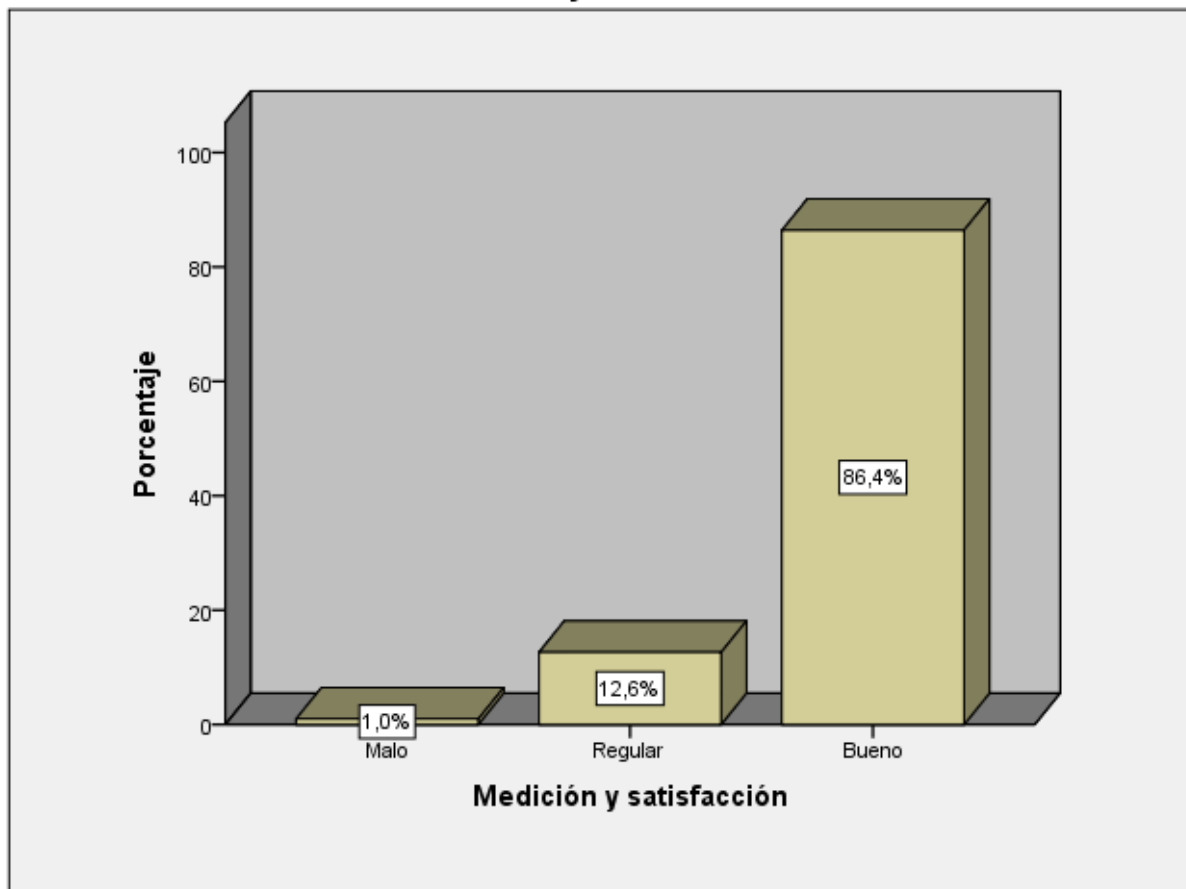




**Medición y satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	1,0	1,0
	Regular	13	12,6	13,6
	Bueno	89	86,4	100,0
	Total	103	100,0	100,0

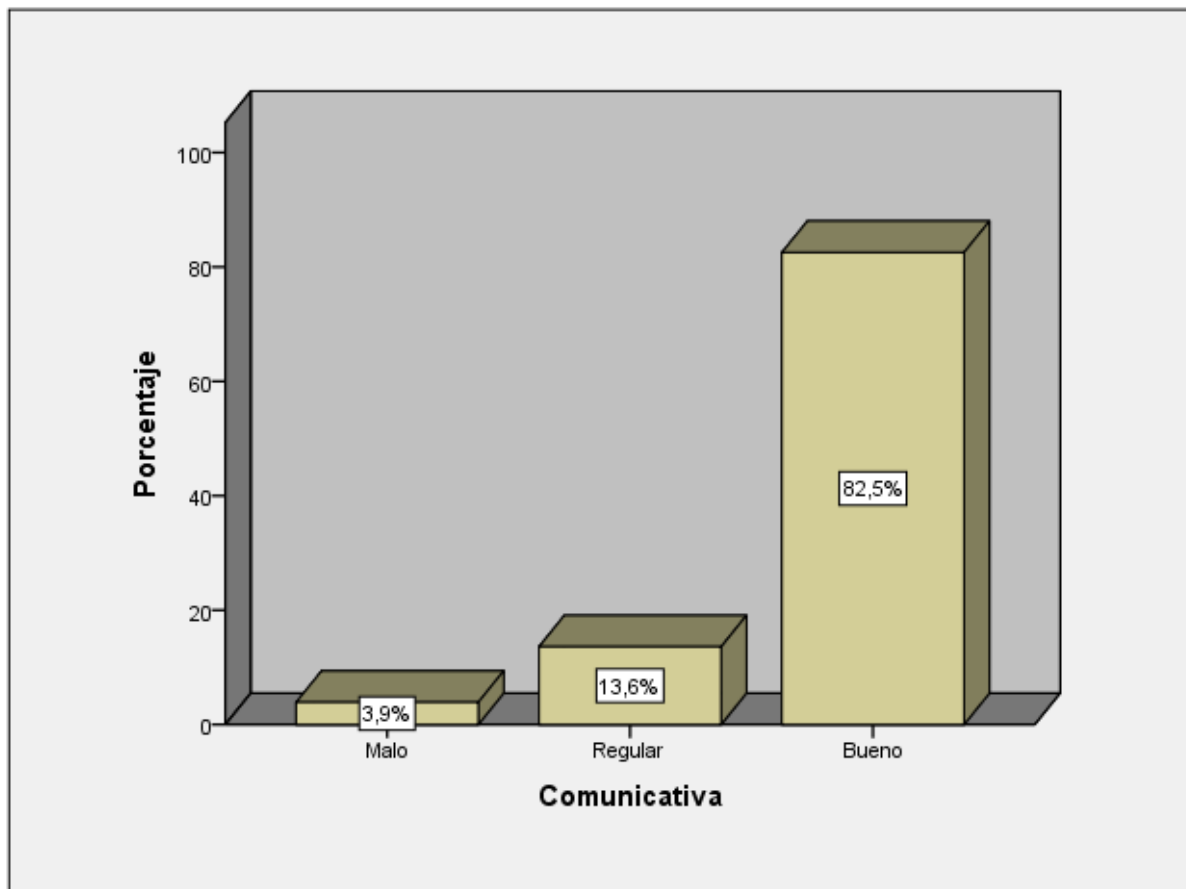
**Medición y satisfacción**



**Comunicativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	3,9	3,9
	Regular	14	13,6	17,5
	Bueno	85	82,5	100,0
	Total	103	100,0	100,0

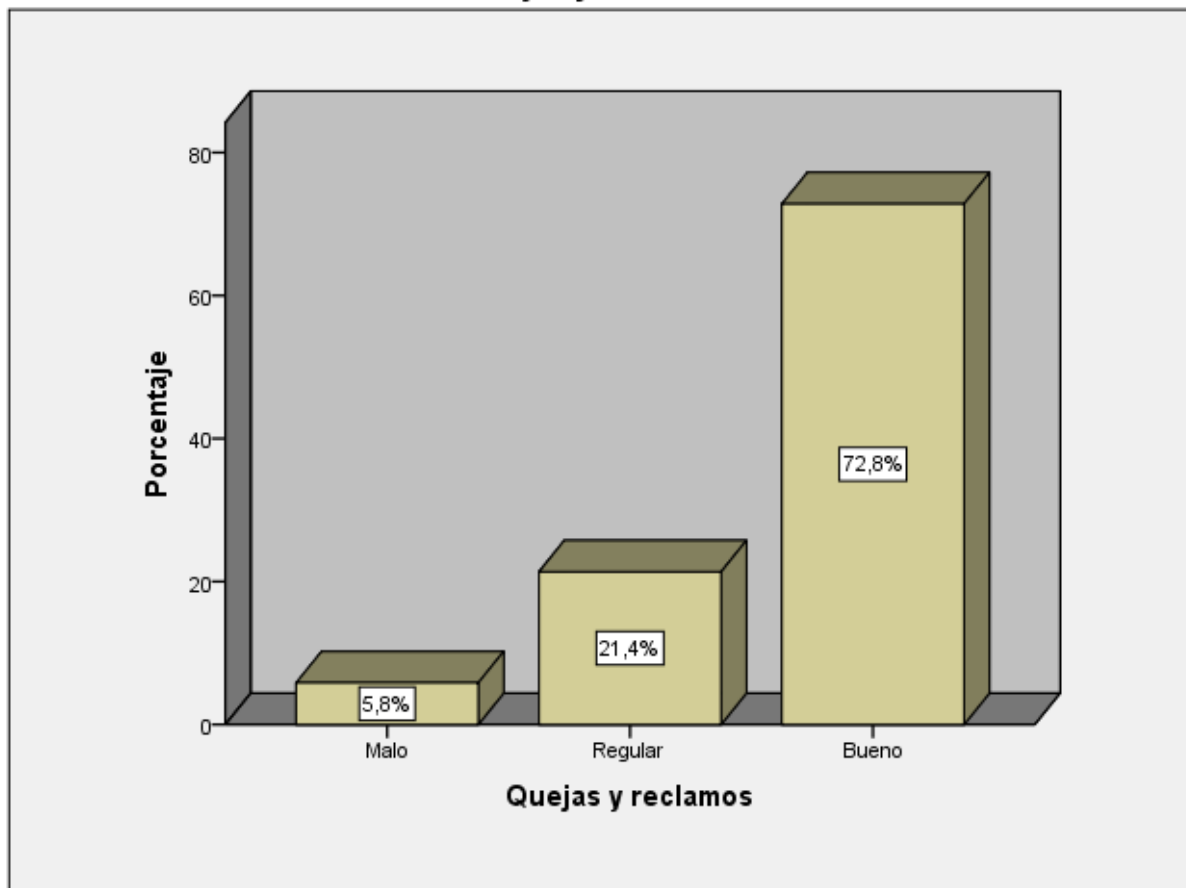
**Comunicativa**



**Quejas y reclamos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	6	5,8	5,8
	Regular	22	21,4	27,2
	Bueno	75	72,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0

**Quejas y reclamos**



### Correlaciones

		Programa Qali Warma	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Programa Qali Warma		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,351**
		N	,000
			103
			103
Calidad de servicio			
		Coeficiente de correlación	,351**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			103
			103

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

### Correlaciones

		Entrega de productos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Entrega de productos		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,300**
		N	,002
			103
			103
Calidad de servicio			
		Coeficiente de correlación	,300**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,002
			103
			103

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

### Correlaciones

		Capacitación CAE	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Capacitación CAE		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,264**
		N	,007
			103
			103
Calidad de servicio			
		Coeficiente de correlación	,264**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,007
			103
			103

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

**Correlaciones**

			Calidad de productos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Calidad de productos	Coeficiente de correlación	1,000	,363**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,363**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

**Correlaciones**

			Variación de menús	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Variación de menús	Coeficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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