



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión del servicio alimentario y responsabilidad social en el  
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y  
Callao 2021**

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

**AUTORA:**

Fernández Valiente, Melissa Janet (ORCID: [0000-0003-4247-1938](https://orcid.org/0000-0003-4247-1938))

**ASESOR:**

Mgtr. Sotero Montero, Santos Alberto (ORCID: [0000-0003-2294-097X](https://orcid.org/0000-0003-2294-097X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres, hermanos y amigos, por sus consejos y porque siempre están apoyándome en todas las metas propuestas en mi vida profesional y personal.

## **Agradecimiento**

A todas las personas que se involucraron en el desarrollo de este trabajo de investigación, por su sabiduría, sencillez y apoyo brindado.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice tablas	v
Índice figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.2.1. Variable 1: Gestión del servicio alimentario	12
3.2.2. Variable 2: Responsabilidad social	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. Resultados	16
V. Discusión	24
VI. Conclusiones	28
VII. Recomendaciones	30
VIII. Referencias	31
ANEXOS	35

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación por juicio de expertos del instrumento que mide la Gestión del servicio alimentario	14
Tabla 2. Resultados análisis de con fiabilidad	14
Tabla 3. Distribución de Frecuencia variable gestión del servicio alimentario	16
Tabla 4. Distribución de Frecuencia de las dimensiones de la variable gestión del servicio alimentario	17
Tabla 5. Distribución de Frecuencia de la variable responsabilidad social	18
Tabla 6. Distribución de Frecuencia de las dimensiones de la variable responsabilidad social	19
Tabla 7. Tabla cruzada de Gestión del Servicio Alimentario y la Responsabilidad social	20
Tabla 8. Prueba de chi cuadrado entre gestión del servicio alimentario y responsabilidad social	21
Tabla 9. Prueba de V de Cramer entre gestión del servicio alimentario y responsabilidad	21
Tabla 10. Prueba de chi cuadrado entre planificación y organización del servicio alimentario y responsabilidad social	22
Tabla 11. Prueba de V de Cramer entre planificación y organización del servicio alimentario y responsabilidad social	22
Tabla 12. Prueba de chi cuadrado entre el proceso de compras y la responsabilidad social	23
Tabla 13. Prueba de V de Cramer entre el proceso de compras y la responsabilidad social	23
Tabla 14. Prueba de chi cuadrado entre la prestación del servicio y responsabilidad social	24
Tabla 15. Prueba de V de Cramer entre la prestación del servicio y responsabilidad social	24

## Índice de figuras

Figura N° 01: Organigrama del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	7
Figura N° 02: Organigrama de la Unidad Territorial de Lima y Callao	7
Figura N° 03: Gráfica de barras variable gestión del servicio alimentario	16
Figura N° 04: Gráfica de barras variable responsabilidad social	18

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en Lima y Callao 2021. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión del servicio alimentario y responsabilidad social. Estudio de enfoque cuantitativo, método fue hipotético deductivo, tipo de investigación fue básica, nivel correlacional, enfoque cuantitativo; diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 120 trabajadores de la Unidad Territorial Lima y Callao del PNAEQW, conformado por los analistas de Supervisión de plantas y almacenes, los operadores del área de monitoreo y gestión local y los analistas de Supervisión del Comité de Compras, siendo la muestra de tipo censal. La técnica empleada fue encuesta en modalidad virtual y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach.

El resultado evidencia que existe una relación alta entre la gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021, el cual fue validado a través de la prueba chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000 y coeficiente V de Cramer de 0.608).

***Palabras clave:*** Gestión, servicio, alimentario, responsabilidad, social

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between Food Service Management and social responsibility in the National School Feeding Program Qali Warma, Lima and Callao 2021. The instruments used were Likert scale questionnaires for the variables management of the food service and social responsibility. Quantitative approach study, method was hypothetical deductive, type of research was basic, correlational level, quantitative approach; non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 120 workers from the Lima and Callao Territorial Unit of the PNAEQW, made up of the Supervision analysts of plants and warehouses, the operators of the local monitoring and management area and the Supervision analysts of the Purchasing Committee, the sample being census type. The technique used was a virtual survey and the data collection instruments were questionnaires that were validated through expert judgments and their reliability through Cronbach's alpha reliability statistic.

The result shows that there is a high relationship between food service management and social responsibility in the National School Feeding Program Qali Warma, Lima and Callao 2021, which was validated through Pearson's chi-square test (bilateral asymptotic significance = 0.000 and Cramer's V coefficient of 0.608)

**Keywords:** *Food service management and social responsibility*

## **I. Introducción:**

En América Latina y el Caribe, 85 millones de niños reciben alimentos de los Programas de Alimentación Escolar; en el año 2020, este programa es uno de los principales elementos de nutrición diaria y de seguridad alimentaria. (FAO, 2020)

En el Perú, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) en el año 2012, para brindar desayunos a niñas y niños en etapa escolar de inicial y primaria de las instituciones educativas (II.EE.) públicas. (MIDIS, 2012).

Asimismo, se estableció dos tipos de atención: raciones en el cual el PNAEQW contrata proveedores quienes entregan todos los días desayunos listos para consumir y productos, en el cual el PNAEQW contrata proveedores que entregan periódicamente productos no perecibles para ser preparados en las escuelas; asimismo, en situaciones de emergencia que afecten el servicio alimentario que se brinda de manera regular en II.EE., se ha establecido el destino excepcional de los alimentos. (MIDIS, 2021)

El PNAEQW se basa en un modelo de cogestión, estableciendo alianzas que implica la articulación entre sectores privado y público e integrantes de la sociedad civil, a fin de suministrar un óptimo servicio a sus beneficiarios. Es por ello, que se han conformado Comités de Compra (CC) quienes seleccionan a los proveedores y dan la conformidad de sus servicios. Asimismo, se han conformado Comités de Alimentación Escolar (CAE), el cual está compuesto por dos representantes de la institución educativa y por parte de los padres de familia por tres representantes. (MIDIS, 2021)

El gobierno peruano debido a la pandemia de la COVID-19, declaró en estado de Emergencia Sanitaria, con D.S. N°008-2020-SA, y con D.S. 044-2020-PCM y sus modificatorias, declaró en Estado de Emergencia Nacional.

Con R.M. N°160-2020-MINEDU, el MINEDU determinó iniciar el año escolar implementando la estrategia “Aprendo en casa”, desde el 06.04.2020, y con ello asegurar el servicio educativo a distancia. Ante ello, en Lima metropolitana y Callao,

en junio de 2020 el PNAEQW reactivó el servicio alimentario escolar, con la entrega a las instituciones educativas de canastas con productos alimenticios para cada alumno, siendo el CAE los encargados de repartirlas a los padres o apoderados para su preparación en casa.

El objetivo del presente trabajo es determinar la relación que existe entre la gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el PNAEQW; al promover éste en cogestión con la sociedad civil el desarrollo humano, brindando un servicio alimentario de calidad, fomentando la cooperación de todos los actores sociales, considerando las necesidades de sus usuarios y las dificultades de las II.EE. a fin cumplir sus objetivos.

El sector público debe asumir un rol protagonista como líder del desarrollo de la responsabilidad social, incluyendo los criterios sociales, éticos y ambientales en los procesos de compra y contratación, y con ello impulsar la adopción de dichos criterios por los proveedores. (Fundación Garrigues, 2012), por ello, el Estado y todas las entidades públicas, deben asumir un rol social, siendo su objetivo principal la generación de políticas públicas en beneficio de la sociedad.

Bajo esta perspectiva, la responsabilidad social es inherente a la política del Estado. Estas prácticas socialmente responsables deben implementarse en las entidades públicas, constituyendo un aporte significativo a su funcionamiento generando valor agregado en todos los actores e incentivando acciones en favor de la sociedad. (Fundación Garrigues, 2012)

La necesidad de determinar la relación entre la gestión del servicio alimentario y la responsabilidad es que se ha evidenciado, que no se realiza una adecuada planificación y organización del servicio alimentario, en cuanto a la actualización del listado de II.EE. si bien se efectúa, es necesario considerar otros criterios y la situación a nivel estructural de dichas instituciones que dificultan la prestación del servicio.

Respecto CAE, se percibe deficiencias en sus funciones, en distintos procesos, así como su falta de involucramiento y compromiso, motivo por el cual la

gestión del PNAEQW no logra ser efectiva, lo que ha conllevado a que actualmente no se esté logrando cumplir con la finalidad del programa, como es el caso de la provincia del Callao, no se está atendiendo el 11% de usuarios, o en otros se hace la entrega de los productos y no son almacenados en condiciones adecuadas. Por último, en cuanto a la prestación del servicio alimentario se han presentado algunas quejas por parte de los padres de familia informando deficiencias en los productos.

En base a ello se formuló el problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021?, asimismo, se formulan los siguientes problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la planificación y organización del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021?, ¿Cuál es la relación entre el proceso de compras y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021? ¿Cuál es la relación entre la prestación del servicio y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021?

De lo expuesto, la justificación práctica del presente trabajo es identificar y mejorar los procesos que forman parte de la gestión del servicio alimentario y con ello contribuir con el cumplimiento de los objetivos del PNAEQW, incorporando los criterios éticos, sociales y ambientales, elementos claves de la responsabilidad social. Asimismo, los resultados obtenidos sirven como referencia a organizaciones y especialistas del tema para optimizar los resultados con nuevas investigaciones. Asimismo, la justificación social es que el PNAEQW con las mejoras recomendadas como resultado de la investigación, garantice la prestación del servicio alimentario a todos sus beneficiarios con el propósito de mejorar su dieta alimenticia, mejorar sus niveles de atención a corto plazo y facilitando sus condiciones para el aprendizaje; potenciando, además, la integridad, la transparencia, el compromiso social, la eficiencia y la reputación del programa.

Para ello, esta investigación planteó como objetivo general Determinar la relación entre la gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el

Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021, planteándose los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación entre la planificación y organización del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021; Identificar la relación entre el proceso de compras y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021 e Identificar la relación entre la prestación del servicio y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao, 2021.

Para ello se planteó la hipótesis general: Existe relación entre la Gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Lima y Callao 2021. Las hipótesis específicas son Existe relación entre la planificación y organización del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021; Existe relación entre el proceso de compras y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021, y por último, Existe relación entre la prestación del servicio y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021.

## **II. Marco Teórico**

La revisión bibliográfica ha permitido identificar algunas investigaciones nacionales previas que tienen relación con la investigación propuesta, relacionadas al servicio alimentario, entre ellas se tiene a Elespuru (2019) quien concluye en su investigación que el programa de alimentación trata de lograr sus objetivos, sin embargo, aún existen dificultades, puesto que sus planes estratégicos no se cumplen en el tiempo establecido. También Magallanes (2015) nos dice que la contribución de la alimentación escolar es la mejora en la aptitud de los alumnos para aprender y que el presupuesto asignado a dichos programas se ha incrementado, logrando promover resultados positivos a nivel nutricional y educativo.

Por su parte Vásquez (2013), concluye que es necesario que los miembros del CAE estén capacitados a fin de poder gestionar correctamente la prestación del servicio alimentario y llevar un registro de la calidad de los alimentos que entregan los proveedores, recomendando mejorar dicha supervisión.

En relación a los trabajos previos sobre responsabilidad social Avalos (2019) en su trabajo de investigación concluye en su investigación que la responsabilidad social se cumple en el PNAEQW. Asimismo, Marquina (2012) quien nos habla como influye la responsabilidad social en el comportamiento de las compras de los consumidores en el Perú.

En relación a los trabajos que se viene realizando a nivel mundial, para CEPAL, N. (2020) nos dice que en América Latina y el Caribe, conforme ha progresado la pandemia de la COVID-19 han cambiado los hábitos de consumo de alimentos, por ello los programas asistenciales implementados durante la emergencia, deben asegurar entre la población más afectada un aporte nutricional adecuado. Asimismo, la Asamblea Legislativa del Distrito Federal (2011) en su investigación sobre políticas y programas sociales en la ciudad de México sostiene que aún se debe seguir trabajando en el marco normativo, en la coordinación entre instituciones.

En América del Sur en relación a la alimentación escolar se vienen desarrollando políticas públicas que ha contribuido con el progreso de las poblaciones, Ortale, & Santos (2018) concluyen que el derecho a la alimentación constituye un marco de referencia imprescindible para explicar el funcionamiento del servicio alimentario escolar.

Salamanca et ál.(2018) nos dicen que las políticas públicas que sustenten la educación alimentaria y nutricional, son primordiales para establecer la base legal para el cumplimiento de planes y estrategias de acuerdo a la realidad de cada país.

En Colombia Daza (2017) concluyó que, en materia alimentaria, no existe claridad en la forma de cómo establecer una política pública.

De igual manera Fernández (2017) nos dice que el Servicio Alimentario Escolar (SAE) tiene como finalidad garantizar el derecho a la alimentación, promoviendo para todos los niños y niñas una cobertura nutricional igualitaria y equitativa, principalmente en los sectores más relegados de la sociedad. Por su parte, Lomaglio (2015), en su investigación concluye que actualmente América Latina enfrenta nuevos retos para la sostenibilidad técnica y financiera que le permita asegurar el derecho a educación, salud y alimentación, y que es necesario la participación comunitaria y el compromiso político, centrando la atención en la escuela como entorno de formación de hábitos.

En cuanto a la responsabilidad social, Landívar (2013), nos dice que debe entenderse como el compromiso del gobierno ante los ciudadanos de trabajar bajo principios de ética y respeto de derechos humanos.

La presente investigación tiene un sustento teórico en lo siguiente:

En el Perú, el PNAEQW se crea como un programa social adscrito al MIDIS, con D.S. N° 008-2012-MIDIS, el 30.05. 2012. Asimismo, con fecha 18.12. 2017, con R.M. N° 283-2017-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del PNAEQW, donde se establece su misión, visión, objetivos y funciones, así como su estructura orgánica y las funciones de cada una de sus áreas. Con Decreto Supremo N° 008-2019-MIDIS amplía su vigencia hasta el 2022.

De acuerdo al Manual de Operaciones del PNAEQW el organigrama es el siguiente:

**Figura N° 01: Organigrama del PNAEQW**

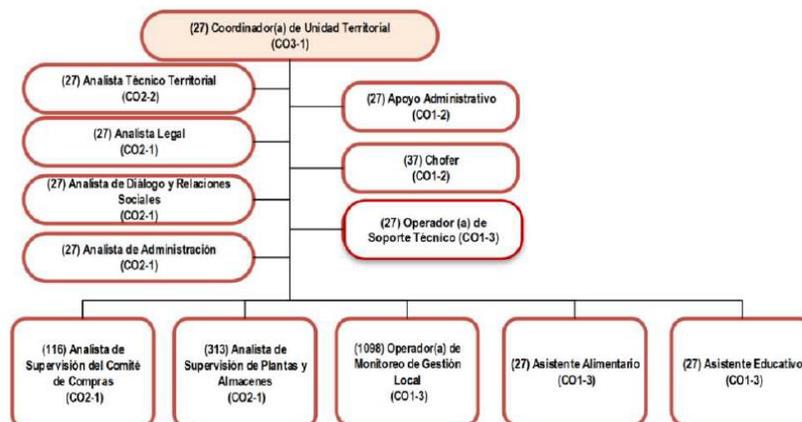


FUENTE: MIDIS, 2017

Las Unidades territoriales son las dependencias que ejercen competencia a nivel regional, siendo las responsables de la ejecución, monitoreo y supervisión de la prestación del servicio alimentario. Son 27 unidades territoriales, entre ellas la Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao, donde se desarrollará la presente investigación.

Asimismo, las unidades territoriales se organizan de acuerdo al siguiente gráfico:

**Figura N° 02: Organigrama de la Unidad Territorial de Lima y Callao**



FUENTE: PNAEQW, 2021

Siendo los Analistas de Supervisión del Comité de Compras, Analistas de Supervisión de plantas y almacenes y Operadores de Gestión Local, el personal operativo, quienes ejecutan la prestación del servicio alimentario; siendo ellos quienes evidencian los problemas que se originan en las diferentes etapas de este proceso.

En cuanto a la gestión del programa social, Genaro (2011) nos dice que se debe incluir elementos de planificación básicos; asimismo, se debe medir el nivel de avance mediante indicadores de monitoreo y evaluación con la finalidad de corregir y poder lograr los objetivos y metas establecidos. Por su parte (Moreno, 2015) nos habla que la gestión del servicio alimentario es un proceso conformado por las etapas de almacenamiento, preparación y entrega de los alimentos, a cargo del CAE.

Por su parte Pino y Bejar (2008) nos dicen que la gestión del servicio alimentario es un conjunto de procedimientos orientados a organizar, dirigir, administrar, evaluar y controlar actividades, recursos humanos y procesos del servicio de alimentación, con el objetivo de brindar alimentación cumpliendo los estándares de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios que demandan el servicio.

De acuerdo al Manual de Operaciones del PNAEQW, la gestión del servicio alimentario comprende tres dimensiones: la planificación y organización del servicio alimentario, proceso de compras y prestación del servicio alimentario.

En cuanto a la dimensión Planificación y organización del servicio alimentario abarca los procesos de:

**Planificación del Menú escolar:** Proceso realizado por el PNAEQW, orientado a establecer los alimentos y programarlos para la prestación del servicio alimentario. (MIDIS, 2019)

**Conformación del CAE:** Proceso donde se nombran a las/los representantes de la institución educativa, quienes asumen responsabilidades para ejecutar el servicio alimentario brindado por el PNAEQW. (Midis, 2020)

**Actualización del listado de II.EE:** comprende actualizar la información de las IIEE atendidas por el PNAEQW, de sus datos cuantitativos (cantidad de IIEE públicas y cantidad de usuarios) y datos cualitativos (denominación, ubicación geográfica, nivel educativo, código modular y local, comité de compras y asignación de ítem asignado), teniendo como criterio para su actualización los quintiles de pobreza. (Midis, 2020)

En cuanto a la dimensión Proceso de Compra se realiza en cogestión con los actores sociales, a través de los comités de compra, quienes contratan a los proveedores para el servicio alimentario en las Instituciones Educativas (FAO, 2013) y comprende lo siguiente:

**Actualización Manual de Compras:** documento donde se establecen las disposiciones, lineamientos y procedimientos de cumplimiento obligatorio por los Comités de Compra. (Midis, 2014)

**Preparación del proceso de adquisición de alimentos:** abarca definir las recetas, la modalidad de atención, determinar los volúmenes y calcular valor referencial, cantidad de II.EE y total de beneficiarios A partir de dicha información se establecerán los requisitos y se aprobarán las bases estandarizadas, con las cuales se dará inicio al proceso de compra. Luego de ello, se publicará en la página web del Programa. (Midis, 2014)

**Selección de proveedores:** consiste en revisar y evaluar las propuestas de manera sistemática y organizada, donde participan el Comité de Compra y el supervisor de compra del Programa. Participan además veedores quienes vigilan y certifican la transparencia del proceso; comprende además la verificación física de los establecimientos de los proveedores. (Midis, 2014)

**Transferencia financiera:** procedimiento donde se autorizan y ejecutan las acciones para transferir los recursos económicos a favor de los Comités de Compra, con la finalidad de financiar el servicio alimentario. (PNAEQW, 2020)

Para la dimensión Prestación del servicio alimentario la FAO (2013) nos dice que es un proceso conformado por la entrega de productos a las II.EE. por parte de los proveedores, previa supervisión y asistencia técnica, dichos productos son recepcionados por el CAE, almacenados y distribuidos a sus beneficiarios.

**Provisión de productos:** entrega de productos, cumpliendo con determinadas condiciones establecidas por la normativa del programa, siendo: la revisión de la cantidad de productos, la vigencia de los productos, las características del producto, culminando con la firma del CAE en el Acta de Recepción.

Sobre la variable responsabilidad social Robles y Botia (2017) nos dice que la responsabilidad social es una nueva forma de comprender la gestión pública, por su parte, Quiñones (2013) indica que en una sociedad democrática los poderes públicos están obligados transparentar sus acciones ante sus ciudadanos.

Por su parte Camacho (2015) indica que en el estado la Responsabilidad Social se asocia con los conceptos de equidad, equilibrio, honestidad y justicia social, para la creación de políticas públicas, también nos habla que es necesario fortalecer la ética y probidad en el servicio público, siendo los funcionarios quienes desarrollan la función pública de acuerdo con su misión institucional; garantizando el desarrollo y la cultura organizacional, con el fin de alcanzar el bienestar común de los ciudadanos. respecto a esta variable presenta las siguientes dimensiones: transparencia en las funciones la cual es expresada por acceso a la información y la rendición de cuentas; comportamiento responsable que incluye el compromiso social, las prácticas inclusivas y la responsabilidad y por último la dimensión Ética del servicio público que abarca los códigos de conducta, principios y valores y la honestidad.

Para el presente trabajo se tomará a Camacho (2015) como referencia teórica, quien define mejor la variable responsabilidad social.

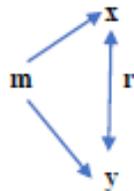
### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el cual, mediante el recojo de datos se probó la hipótesis, basándose en el análisis estadístico de datos, para establecer su comportamiento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

La Metodología utilizada fue hipotética- deductiva, porque parte de aseveraciones y mediante las hipótesis se determinan los sucesos llegando a deducir la verdad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); asimismo fue tipo básica; de acuerdo a (Muntané, 2010) porque se origina en un marco teórico y permanece en él, con el objeto de incrementar el conocimiento científico, pero sin contrastarlo con ningún otro aspecto práctico.

Asimismo, el nivel fue descriptivo correlacional porque recoge información de forma independiente o conjunta de las variables de estudio y las mide, cuantifica, analiza y se establece su relación. Siendo el diseño no experimental, no se manipuló deliberadamente variables y es transversal debido a que se realizaron observaciones en un único tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)



m= trabajadores de la Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao del PNAEQW  
x= observación de la variable gestión del servicio alimentario  
y= observación de la variable responsabilidad social  
r= relación entre ambas variables

Esta investigación encontró si existe relación entre la Gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el PNAEQW en la Unidad territorial de Lima y Callao.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Variable 1: Gestión del servicio alimentario**

#### **Definición Conceptual:**

Conjunto de procedimientos orientados a organizar, dirigir, administrar, evaluar y controlar actividades, recursos humanos y procesos del servicio de alimentación, con el objetivo de brindar alimentación cumpliendo los estándares de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios que demandan el servicio. (Pino y Bejar, 2008)

#### **Definición operacional:**

Comprende las dimensiones de: la planificación y organización del servicio alimentario, proceso de compras y prestación del servicio. (MIDIS, 2017) (Ver Anexo 2)

### **3.2.2. Variable 2: Responsabilidad social.**

#### **Definición Conceptual:**

Son los conceptos de equilibrio, justicia social, equidad y honestidad en la formación de políticas públicas, también nos habla que es necesario fortalecer la ética y probidad en el servicio público. (Camacho, 2015)

**Definición operacional:** la variable responsabilidad social presenta tres dimensiones: ética del servicio público, transparencia de funciones y comportamiento responsable. (Camacho, 2015) (Ver Anexo 2)

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

La población estuvo conformada por 120 trabajadores pertenecientes a la Unidad Territorial Lima y Callao del PNAEQW, siendo los analistas de Supervisión de plantas y almacenes, los operadores del área de monitoreo y gestión local y los analistas de Supervisión del Comité de Compras, en la presente investigación se utilizó una muestra censal, porque se comprendió el íntegro de los trabajadores. Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) la

población debe ser claramente citada y delimitada, asimismo, deben situarse en un lugar y tiempo.

Criterios de inclusión: se consideró en la investigación todos los analistas de Supervisión de plantas y almacenes, los operadores del área de monitoreo y gestión local y los analistas de Supervisión del Comité de Compras de la Unidad Territorial de Lima y Callao del PNAEQW que se encuentran activos.

Criterios de exclusión: No se consideró a los trabajadores que se encuentran de licencia y vacaciones. Asimismo, a los trabajadores que no desearon ser parte de la investigación.

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

La encuesta electrónica se utilizó como técnica para la medición de las variables gestión del servicio alimentario y responsabilidad social, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la recolección de datos son las diferentes maneras de recopilar información.

Se utilizó el cuestionario de encuesta como instrumento de medición, utilizando el aplicativo google form, los cuestionarios de encuesta se remitieron de manera virtual a todos los participantes de la presente investigación; para López y Fachelli (2015), nos dicen que el cuestionario de encuesta recopila datos de la población o muestra de estudio, asimismo, no es necesario información personal de los sujetos encuestados.

Para ambas variables se utilizó el instrumento de medición con escala tipo Likert, en relación a la gestión del servicio alimentario se utilizará un cuestionario de encuesta de elaboración propia con 24 preguntas; para el segundo cuestionario de encuesta que aborda el tema responsabilidad social se utilizará el instrumento con 27 preguntas elaborado por Avalos, 2019.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez es el grado que un instrumento mide la variable en estudio, con respecto a la validación del instrumento gestión del servicio alimentario se utilizó el procedimiento de validez

mediante juicio de expertos integrados por 3 profesionales con experiencia en la materia que tengan como mínimo el grado de Maestro. (Ver Anexo 4)

**Tabla 1.**

*Validación por juicio de expertos del instrumento que mide la Gestión del servicio alimentario*

N°	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Doctor	Gustavo Gonzales Medianero	Aplicable
2	Maestra	Noemí Cárdenas Mariño	Aplicable
3	Maestro	Santos Alberto Sotero Montero	Aplicable

*Fuente: elaboración propia*

Para medir la variable responsabilidad social se aplicó el instrumento elaborado por Avalos (2019), el cual es acorde a la realidad de la muestra de la presente investigación.

**Confiabilidad de los instrumentos**

Para Hernández et al. (2010), la confiabilidad de un instrumento se da cuando se aplica repetidas veces al mismo sujeto y produce iguales resultados. En la presente investigación se determinó la confiabilidad del instrumento por el coeficiente de Alfa Cronbach y se aplicó a los resultados obtenidos de 120 participantes. (Ver Anexo 6)

**Tabla 2.**

*Resultados análisis de confiabilidad*

N°	Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
1	Gestión del servicio alimentario	.888	24
2	Responsabilidad social	.872	27

*Fuente: elaboración propia*

### **3.5. Procedimientos**

Antes de iniciar el estudio, se presentó una solicitud al Jefe de la Unidad Territorial de Lima y Callao del PNAEQW, emitida por la Universidad César Vallejo, informando el objetivo del estudio y explicando la confidencialidad del cuestionario, solicitando se proporcione las facilidades la realizar la investigación.

Para la elección de la muestra se seleccionó al 100% de los analistas de Supervisión de plantas y almacenes, los operadores del área de monitoreo y gestión local y los analistas de Supervisión del Comité de Compras pertenecientes a la Unidad Territorial Lima y Callao del PNAEQW.

Los datos se obtuvieron utilizando dos instrumentos de encuesta: el cuestionario aborda la variable gestión del servicio alimentario y el segundo cuestionario aborda la variable responsabilidad social; ambos cuestionarios con una escala de medición tipo Likert y permitió obtener información sobre la percepción de los participantes a las dos variables de estudio.

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

Luego de la aplicación de ambos instrumentos, la data fue procesada en el programa estadístico IBM SPSS 28, obteniéndose los resultados estadísticos descriptivos con las frecuencias, asimismo, se realizó la estadística inferencial determinando la correlación entre ambas variables, en este caso se midió la relación entre la gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el PNAEQW Unidad territorial Lima y Callao, 2021.

Se utilizó el estadístico de Chi Cuadrado, porque ambas variables son cualitativas y se determinó la asociación entre ellas, siendo el valor de significación asintótica (bilateral) menor a 0,05 dando validez a la hipótesis planteada.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para esta investigación se ha respetado los derechos de autor, para ello, se cita y referencia a los autores; y la confidencialidad porque se protegió la información brindada por los participantes y se procesaron sin adulteraciones, con el uso del instrumento de gestión del servicio alimentario validado por juicio

de expertos y el instrumento para medir la variable de responsabilidad social, se ha utilizado un instrumento aplicado en una investigación previa.

#### IV. Resultados

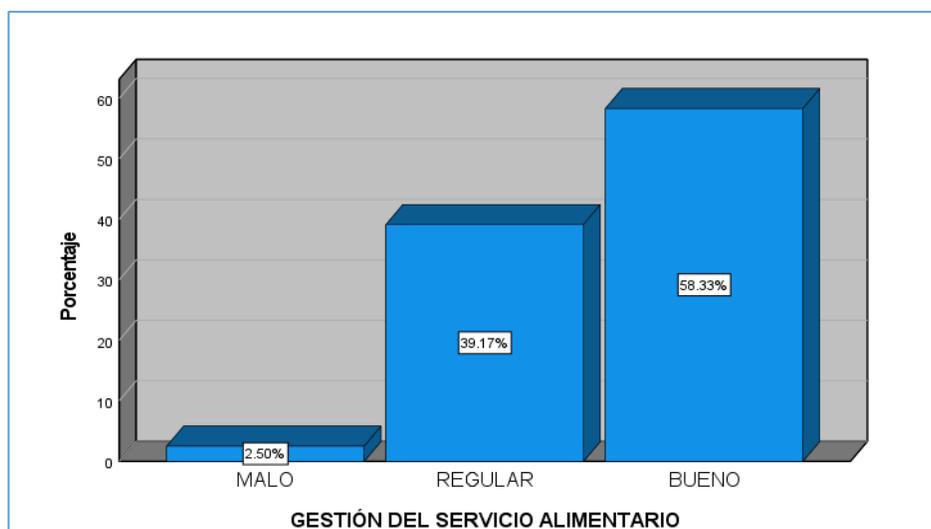
**Tabla 3.**

*Distribución de Frecuencia variable gestión del servicio alimentario*

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	3	2.5
REGULAR	47	39.2
BUENO	70	58.3
Total	120	100.0

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

**Figura N° 03:** *Gráfica de barras variable gestión del servicio alimentario*



*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

Del cuestionario aplicado, el resultado obtenido nos indica que el 58.33% de los encuestados considera que la gestión del servicio alimentario es buena, el 39.17 % considera que es regular y el 2.5% de los entrevistados considera que es mala.

**Tabla 4.**

*Distribución de Frecuencia de las dimensiones de la variable gestión del servicio alimentario*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Organización y planificación del servicio alimentario	Malo	8	6.7
	Regular	60	50.0
	Bueno	52	43.3
	Total	120	100.0
Proceso de Compra	Regular	41	34.2
	Bueno	79	65.8
	Total	120	100.0
Prestación del Servicio	Malo	1	0.8
	Regular	8	6.7
	Bueno	111	92.5
	Total	120	100.0

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

Del cuestionario aplicado se obtuvo el resultado, respecto a la dimensión organización y planificación del servicio alimentario el 43.3% de los encuestados consideran que es buena, el 50% que es regular y el 6.7% que es mala; asimismo, respecto a la dimensión proceso de compras el 65.8% considera que es buena, mientras el 34.2% que es regular y finalmente respecto a la dimensión prestación del servicio el 92.5% considera que es buena, el 6.7% que es regular y el 0.8% que es mala.

Los trabajadores del PNAEQW de la Unidad Territorial de Lima y Callao, consideran que la gestión del servicio alimentario es regular en su dimensión planificación y organización del servicio porque la actualización del listado de II.EE. no se realiza oportunamente y los miembros del CAE no están comprometidos con la finalidad del Programa; sobre sus dimensiones de proceso de compras y prestación del servicio consideran son buenas; respecto al proceso de compras la selección de proveedores se realiza de manera íntegra y transparente y el pago a éstos se efectúa oportunamente; en tanto, la prestación del servicio los productos que brinda el programa cumple con los estándares de calidad e inocuidad.

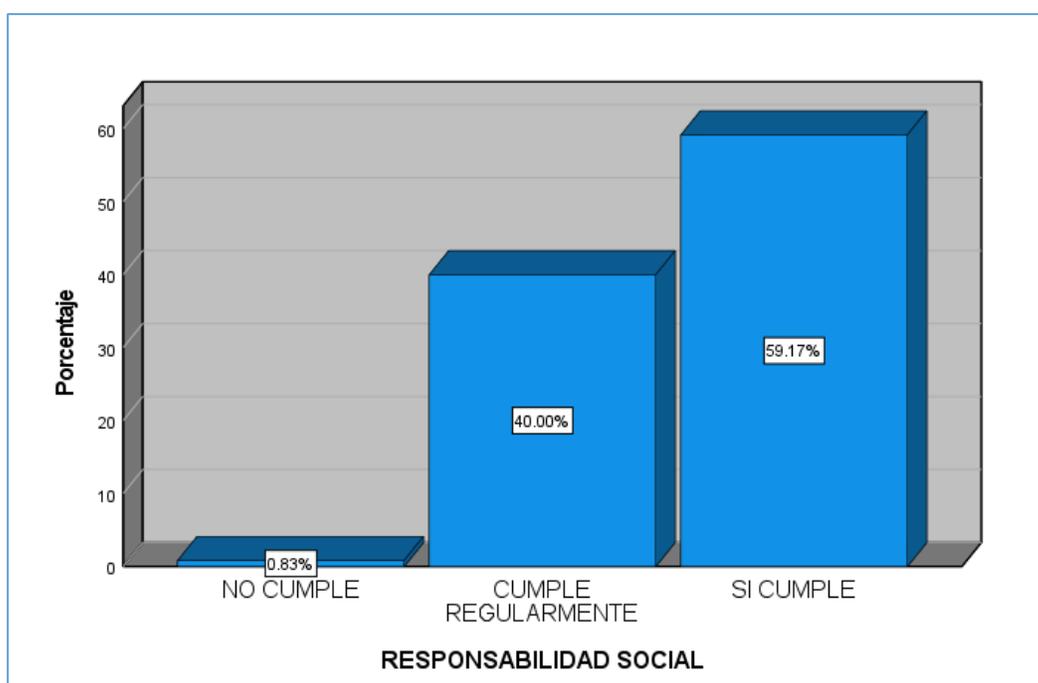
**Tabla 5.**

*Distribución de Frecuencia de la variable responsabilidad social*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No se cumple se cumple	1	0.8
regularmente	48	40.0
Si se cumple	71	59.2
Total	120	100.0

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

**Figura N° 04:** Gráfica de barras variable responsabilidad social



*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

Del cuestionario aplicado, el resultado obtenido nos dice que el 59.17% de los encuestados considera que la responsabilidad si se cumple, el 40 % considera que se cumple regularmente y el 0.83% considera que no se cumple.

**Tabla 6.**

*Distribución de Frecuencia de las dimensiones de la variable responsabilidad social*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Ética en el servicio público	Se cumple regularmente	31	25.8
	Si se cumple	89	74.2
	Total	120	100.0
Transparencia en las funciones	No se cumple	17	14.2
	Se cumple regularmente	81	67.5
	Si se cumple	22	18.3
	Total	120	100.0
Comportamiento responsable	No se cumple	1	0.8
	Se cumple regularmente	23	19.2
	Si se cumple	96	80.0
	Total	120	100.0

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

Del cuestionario aplicado se obtuvo el resultado, respecto a la dimensión ética en el servicio público el 74.2% de los encuestados consideran que si se cumple y el 25.8% que se cumple regularmente; asimismo, respecto a la dimensión transparencia en las funciones el 18.3% considera que se cumple, el 67.5% que se cumple regularmente y el 14.2% que no se cumple y finalmente respecto a la dimensión comportamiento responsable el 80% considera que se cumple, el 19.2% que se cumple regularmente y el 0.8% que no se cumple.

Los trabajadores del PNAEQW de la Unidad Territorial de Lima y Callao, consideran que la responsabilidad social se cumple regularmente en su dimensión transparencia en las funciones porque no son capacitados y no son informados sobre la rendición de cuentas del programa; sobre sus dimensiones ética en el servicio público y comportamiento responsable consideran si se cumplen; respecto a la ética en el servicio público se actúa con transparencia en las actividades diarias; en tanto, al comportamiento responsable existe compromiso del programa con sus usuarios.

**Tabla 7.***Tabla cruzada de Gestión del Servicio Alimentario y la Responsabilidad social*

		Responsabilidad social			Total
		Si cumple	Cumple regularmente	No cumple	
Gestión del Servicio Alimentario	Bueno	56 78,9%	14 29,2%	0 0,0%	70 58,3%
	Regular	15 21,1%	33 68,8%	0 0,0%	48 40,0%
	Malo	0 0,0%	1 2,1%	1 100,0%	2 1,7%
	Total	71 100,0%	48 100,0%	1 100,0%	120 100,0%

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

Del cuestionario aplicado se obtuvo el resultado, que el 78,9% de los encuestados consideran que la gestión de servicio alimentario es buena y del mismo modo si se cumple con la responsabilidad social.

## Prueba de Hipótesis:

### Hipótesis General:

Existe relación entre la Gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Lima y Callao 2021.

### Tabla 8.

*Prueba de chi cuadrado entre gestión del servicio alimentario y responsabilidad social*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	88,610 <sup>a</sup>	4	,000

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

En la tabla 8 se observa que la prueba de chi-cuadrado obtuvo un p.valor de 0,000 (menor a 0,05), por tanto existe asociación estadística significativa, lo cual nos indica que hay un tipo de asociación entre ambas variables.

### Tabla 9.

*Prueba de V de Cramer entre gestión del servicio alimentario y responsabilidad*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	V de Cramer	,608	,000

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

En la tabla 9 se observa un p.valor de 0,608 lo cual significa que ambas variables tienen una asociación alta.

Por tanto, se encontró que existe relación alta entre la Gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el PNAEQW y Callao 2021.

### Hipótesis Específica 1:

Existe relación entre la planificación y organización del servicio alimentario y la responsabilidad social en el PNAEQW Lima y Callao 2021.

#### Tabla 10.

*Prueba de chi cuadrado entre planificación y organización del servicio alimentario y responsabilidad social*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,443 <sup>a</sup>	44	,000

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

En la tabla 10 se observa que la prueba de chi-cuadrado obtuvo un p.valor de 0,001 (menor a 0,05), por tanto existe asociación estadística significativa, lo cual nos indica que hay un tipo de asociación entre ambas variables.

#### Tabla 11.

*Prueba de V de Cramer entre planificación y organización del servicio alimentario y responsabilidad social*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	V de Cramer	,575	,001

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

En la tabla 11 se observa un p.valor de 0,575 lo cual significa que la relación entre planificación y organización del servicio alimentario y la responsabilidad social tiene una asociación media.

## Hipótesis Específicas 2:

Existe relación entre el proceso de compras y la responsabilidad social en el PNAEQW Lima y Callao 2021.

### Tabla 12.

*Prueba de chi cuadrado entre el proceso de compras y la responsabilidad social*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	161,779 <sup>a</sup>	44	,000

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

En la tabla 12 se observa que la prueba de chi-cuadrado obtuvo un p.valor de 0,000 (menor a 0,05), por tanto existe asociación estadística significativa, lo cual nos indica que hay un tipo de asociación entre ambas variables.

### Tabla 13.

*Prueba de V de Cramer entre el proceso de compras y la responsabilidad social*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	V de Cramer	,821	,000

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

En la tabla 13 se observa un p.valor de 0,821 lo cual significa que la relación entre el proceso de compras y la responsabilidad social tiene una asociación alta.

### Hipótesis Específica 3:

Existe relación entre la prestación del servicio y la responsabilidad social en el PNAEQW Lima y Callao 2021.

**Tabla 14.**

*Prueba de chi cuadrado entre la prestación del servicio y responsabilidad social*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	161,779 <sup>a</sup>	44	,000

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

En la tabla 14 se observa que la prueba de chi-cuadrado obtuvo un p.valor de 0,000 (menor a 0,05), por tanto existe asociación estadística significativa, lo cual nos indica que hay un tipo de asociación entre ambas variables.

**Tabla 15.**

*Prueba de V de Cramer entre la prestación del servicio y responsabilidad social*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	V de Cramer	,816	,000

*Fuente: base de datos obtenidos, elaboración propia*

En la tabla 15 se observa un p.valor de 0,816 lo cual significa que la relación entre la prestación del servicio y la responsabilidad social tiene una asociación alta.

## V. Discusión

En esta investigación, se analizó a detalle los resultados obtenidos de la encuesta, a nivel de la variable gestión del servicio alimentario, los resultados indicaron que el 58.33% de los encuestados señalaron que es bueno y en relación a la variable responsabilidad social el 59.17% de los encuestados manifestaron que si se cumple. Asimismo, el 78.9% de los encuestados consideran que la gestión del servicio alimentario es buena si se cumple con la responsabilidad social; en cuanto

a la contrastación de la hipótesis general se encontró que existe relación alta entre gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social, con un coeficiente V de Cramer de 0.608, por tanto se acepta la hipótesis general; este resultado es coincidente con los resultados de Luna (2018) quien en su trabajo de investigación concluye que el servicio alimentario se ubica en un nivel valorativo de bueno pero cercano a regular, sin embargo es discrepante con el estudio de González (2015) donde el autor concluye que el servicio alimentario no satisface las condiciones necesarias de organización, recursos físicos no adecuados, la atención alimentaria es ineficiente, además se corroboró que el proceso de adquisición, almacenamiento y facturación no se encuentran en orden.

En cuanto a la variable responsabilidad social los resultados son coincidentes con Avalos (2019) quien en su trabajo de investigación concluye que la responsabilidad social se cumple en el PNAEQW y que existe una alta relación con la seguridad alimentaria.

En el contraste de la hipótesis específica 1 se evidencia que la relación entre planificación y organización del servicio alimentario y la responsabilidad social tiene una asociación media con un coeficiente V de Cramer de 0.608, por tanto, se acepta la hipótesis específica 1; asimismo, en relación a las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión organización y planificación del servicio alimentario el 50% de los encuestados consideran que es regular, siendo concordante con Elespuru (2019) quien concluye en su investigación que el programa de alimentación trata de lograr sus objetivos, sin embargo, aún existen dificultades, puesto que sus planes estratégicos no se cumplen en el tiempo establecido.

La Asamblea Legislativa del Distrito Federal (2011) en su investigación sobre políticas y programas sociales en la ciudad de México sostiene que aún se debe seguir trabajando en el marco normativo, en coordinación entre instituciones, debe existir participación social en el diseño y ejecución de los programas y que existe todavía una cultura incipiente de evaluación, transparencia y rendición de cuentas. Es acorde también con Vásquez (2013), en su estudio sobre políticas y programas sociales concluye que es necesario que los miembros del CAE estén capacitados a

fin de poder gestionar correctamente la prestación del servicio alimentario y llevar un registro de la calidad de los alimentos que entregan los proveedores, recomendando mejorar dicha supervisión. Asimismo, Salamanca et ál.(2018) nos dicen que las políticas públicas que sustenten la educación alimentaria y nutricional, son primordiales para establecer la base legal para el cumplimiento de planes y estrategias de acuerdo a la realidad de cada país.

En el contraste de la hipótesis específica 2 se evidencia que la relación entre el proceso de compras y la responsabilidad social tiene una asociación alta con un coeficiente V de Cramer de 0.821, por tanto, se acepta la hipótesis específica 2; asimismo, en relación a las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión proceso de compras el 58.33% de los encuestados consideran que es bueno, siendo este resultado concordante con Moreno (2017), quien en su investigación concluye que la compra pública socialmente responsable surge debido a que es necesario transparentar y manejar criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental en los gastos que realiza que realiza el estado, en concordancia con la voluntad de restaurar la confianza en la Administración Pública por parte de los ciudadanos; garantizando la calidad del gasto público y evitar asignar recursos públicos a contratistas que sus actividades impactan negativamente en el medio ambiente, cometan actos de corrupción o no cumplan con sus obligaciones sociales. Por ello el gasto del sector público debe ser eficiente y sustentable. Asimismo, concluye que la responsabilidad social, no es exclusivo del estado, sino también el sector privado debe asumir un rol más activo implementando criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental en sus actividades productivas. Asimismo, con Marquina (2012), quien nos habla como influye la responsabilidad social en el comportamiento de las compras de los consumidores en el Perú, sus resultados indican que el efecto de la Responsabilidad Social Empresarial en las competencias corporativas es mayor en su conjunto.

En el contraste de la hipótesis específica 3 se evidencia que la relación entre la prestación del servicio y la responsabilidad social tiene una asociación alta con un coeficiente V de Cramer de 0.816, por tanto, se acepta la hipótesis específica

3; asimismo, en relación a las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión prestación del servicio alimentario el 92.5% de los encuestados consideran que es bueno. Ayau (2012) en su tesis concluye que el funcionamiento del servicio de alimentación es eficiente y propicia la satisfacción de los usuarios, este sistema innovador implica además realizar un control de calidad a los alimentos y una adecuada organización que abarca desde la adquisición de alimentos hasta la eliminación y reciclado de los desperdicios.

De La Cruz (2011) en su estudio realizado, evidenció que es necesario para mejorar la gestión gubernamental recomendar que se deben aplicar los principios de Responsabilidad Social; asimismo deben identificarse los grupos de interés, también en su investigación nos muestra que aplicar el enfoque de responsabilidad social constituye un instrumento importante para medir en las entidades públicas la gestión de los procesos operativos y la cultura organizacional.

El PNAEQW según la Ley General de Educación N° 28044 promulgada el 17.07.2021, en su art. N° 1 tiene como objetivo general asegurar y consolidar el desarrollo de manera progresiva de sus beneficiarios, teniendo como objetivos específicos asegurar y resguardar el aporte nutricional durante todo el año escolar a sus beneficiarios, todo ello considerando el lugar donde residen y las características del servicio educativo que reciben, además, se debe fomentar la alimentación saludable y con ello contribuir en mejorar la salud de los niños y niñas. Asimismo, Ortale, & Santos (2018) concluyen que el derecho a la alimentación constituye un marco de referencia imprescindible para explicar el funcionamiento del servicio alimentario escolar. Por su parte, Daza (2017) concluyó que, en materia alimentaria, no existe claridad en la forma de cómo establecer una política pública.

## VI. Conclusiones

- Primera:** En relación a la hipótesis general, se evidencia una relación directa y alta entre la gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021, ello significa que a mejor gestión del servicio alimentario mejor será el cumplimiento de la responsabilidad social, el cual fue validado a través de la prueba chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000 y coeficiente V de Cramer de 0.608).
- Segunda:** En relación a la hipótesis específica 1, se evidencia una relación directa y media entre la planificación y organización del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021, ello significa que a mejor planificación y organización del servicio alimentario mejor será el cumplimiento de la responsabilidad social, el cual fue validado a través de la prueba chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000 y coeficiente V de Cramer de 0.575).
- Tercera:** En relación a la hipótesis específica 2, se evidencia una relación directa y alta entre el proceso de compras y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021, ello significa que mejor se realice el proceso de compras mejor será el cumplimiento de la responsabilidad social, el cual fue validado a través de la prueba chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000 y coeficiente V de Cramer de 0.821).

**Cuarta:** En relación a la hipótesis específica 3, se evidencia una relación directa y alta entre la prestación del servicio y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021, ello significa que mejor se brinde la prestación del servicio mejor será el cumplimiento de la responsabilidad social, el cual fue validado a través de la prueba chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000 y coeficiente V de Cramer de 0.816).

## VII. Recomendaciones

- Primero:** Se recomienda al Programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma a tener siempre presente las líneas estratégicas establecidas, debido a que esto contribuye a mejorar la gestión del servicio alimentario incrementando su eficiencia y eficacia, mediante el logro de sus objetivos institucionales permitiendo optimizar la calidad de servicio alimentario alineados a sus objetivos, misión y visión del Programa.
- Segundo:** Se recomienda a los responsables del Programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma fortalecer la participación de los Comités de Alimentación Escolar, con la finalidad que éstos asuman un mayor compromiso en todas las acciones que involucran la prestación del servicio alimentario.
- Tercero:** Se recomienda a los responsables del Programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma que la página web sea accesible, de fácil comprensión, amigable y se actualice periódicamente, a fin de brindar a sus trabajadores y a la sociedad en general, información sobre la prestación del servicio alimentario, garantizando la transparencia de sus actividades y procesos que realizan.
- Cuarto:** Se recomienda que el Programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma impulse prácticas socialmente responsables, como parte del proceso de modernización del Estado, con la finalidad de incentivar y generar un aporte significativo para el logro de sus objetivos, incentivando acciones en beneficio de la sociedad, fortaleciendo la ética y probidad en el servicio público.

## VIII.Referencias

- Avalos, T. M. (2019). *Gestión de Responsabilidad Social y Seguridad Alimentaria del Programa Qali Warma desde la percepción de los monitores de gestión local UTLMC – 2019* (Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo).  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39318>
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal (2011). *Evaluación de las políticas y programas sociales del Distrito Federal – México*.
- Ayau, C. (2012). *Propuesta de funcionamiento del servicio de alimentación para el hogar de niños huérfanos nuestros pequeños hermanos, Guatemala* (tesis no publicada). Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- BID. (2020). *Iniciativas de alimentación escolar durante la emergencia sanitaria*.
- Camacho Solís , J. (2015). *Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas*. Revista Latinoamericana de Derecho Social Número 20, 3-29.
- CEPAL, N. (2020). *Sistemas alimentarios y COVID-19 en América Latina y el Caribe N° 10: hábitos de consumo de alimentos y malnutrición*.
- Chávez Villanueva, J. I. (2018). *Responsabilidad social y sostenibilidad de una empresa proveedora del Programa Qaliwarma-2017*. Perú.
- Daza, G. A. (2017). *La Alimentación Escolar En Las Instituciones Educativas*. Revista Prolegómenos, 111. Recuperado el 2021, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-182X2017000200007&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-182X2017000200007&script=sci_abstract&tlng=pt)
- Denzin, N. K. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Sage, 643.
- De la Cruz, C. (2011). Reflexiones sobre promoción de la responsabilidad en instituciones de educación superior: retos, limitaciones y oportunidades.
- Di Nella, D., & Ibáñez, V. (2021). *Causas y consecuencias de la Pandemia COVID-19. De la inmovilidad de la humanidad a la circulación desconcentrada de personas*.
- Elespuru, Á. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la IEE Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018*.
- European Commission. (2001). *The Green Paper, Promoting a European framework for corporate social responsibility*. Luxembourg: Office for official Publications of the European Communities.
- FAO. (2019). *Nutrition guidelines*. roma. Obtenido de <http://www.fao.org/3/CA2773EN/ca2773en.pdf>

- FAO (2019). *Panorama de la seguridad alimentaria y nutricional en América Latina y el Caribe 2019*
- FAO. (2020). *Alimentación y nutrición escolar*. Obtenido de <http://www.fao.org/school-food/es/>
- Fernández, M. G. (2017). *Monitoreo del Servicio Alimentario Escolar (SAE)*. *Econo*, 8.
- Fundación Garrigues. (2012). *Estrategias de responsabilidad social en empresas públicas*. Recuperado de [https://foretica.org/wp-content/uploads/publicaciones/informes-sectoriales/estrategias\\_responsabilidad\\_social\\_empresas\\_publicas.pdf](https://foretica.org/wp-content/uploads/publicaciones/informes-sectoriales/estrategias_responsabilidad_social_empresas_publicas.pdf)
- González, K. (2015). *Planificación del Servicio de Alimentación de la Unidad Nacional de Oncología Pediátrica UNOP– Guatemala* (tesis de maestría inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Hernández, L. I. M. (2015). *Los programas de alimentación escolar en América Latina*. *Archivos Latinoamericanos de Nutrición*, 65(Suplemento 1).
- Landívar, F. (2013). *Responsabilidad social y gestión pública en la defensoría pública del Guayas 2013*
- Lavado, P., & Barrón, M. (2019). *Evaluación de impacto del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*: informe completo.
- Ley General de Educación N° 28044. (2003). Recuperado del portal web Normas Legales El Peruano <https://elperuano.pe/>
- Lobelle Fernández, Gretel. (2017). *Políticas públicas sociales: apuntes y reflexiones*. *Alcance*, 6(14), 81-96..
- Lomaglio, D. B. (2015). *Retos y desafíos de los programas de nutrición escolar en América Latina y el Caribe. El caso de Argentina*. *Archivos Latinoamericanos de Nutrición*, 65(Suplemento 1).
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Bellaterra <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Magallanes, M. (2015). *La Radio Comunitaria como Mecanismo de Aporte a la inclusión social. Análisis del Componente Comunicación del Programa*.
- Marquina, P. (2012). *La influencia de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra de los consumidores peruanos*. Perú
- Mendivelso F, Rodríguez M. *Prueba chi-cuadrado de independencia aplicada a tablas 2Xn*. *Rev. Medica. Sanitas*. [Artículo de revista]. 2018, Jun [citado 24 Junio 2021],21:2. Disponible desde: [https://www.unisanitas.edu.co/Revista/67/05Rev\\_Medica\\_Sanitas\\_21-2\\_FMendivelso\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/67/05Rev_Medica_Sanitas_21-2_FMendivelso_et_al.pdf)

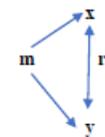
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2017 a). *Decreto Supremo N° 012-2017-MIDIS, que Modifica el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS.*
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2017 b). *Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.*
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2018 a). *Decreto Supremo N° 005-2018-MIDIS, que Modifica el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.*
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2021). *Portal web QaliWarma.gob.* Obtenido de <https://www.qaliwarma.gob.pe/como-lo-hacemos/cogestion/>
- Minaya, C. M., Palomares, J. C., Ponce de León, M. R., & Vásquez, J. N. (2018). *Diagnóstico, análisis y propuesta de mejora del diseño del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma* (Maestría en Gestión Pública, Universidad ESAN)
- [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1551/2018\\_MAGP\\_16-1\\_01\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1551/2018_MAGP_16-1_01_T.pdf?sequence=1)
- Moreno P. (2017) *De la compra socialmente responsable a la inclusión en la contratación pública en el Ecuador*
- Muntané, r. (2010). *Introducción de la investigación básica.* radp online, 221.
- OMS Europa. (2018). *Better food and nutrition in Europe – Progress report (2018).*
- Ortale, M. S., Santos, J. A., & Aimetta, C. (2014). *Evaluación del servicio alimentario escolar. Seminario Nacional La evaluación de las políticas públicas en el escenario actual de transformaciones en el Estado.*
- Ortale, S., & Santos, J. A. (2018). *Cambios en la gestión del servicio alimentario escolar en la Pcia. de Buenos Aires: Estudio en jardines de infantes del partido de La Plata (2018).* In *X Jornadas de Sociología de la UNLP 5 al 7 de diciembre de 2018 Ensenada, Argentina.* Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología.
- Palacios, L. S. (2017). *Alimentación escolar y empoderamiento de los objetivos del Programa Qali Warma en los padres de familia de la Institución Educativa Sarita Colonia del distrito de Huachis-2017* (Tesis de Mestría en Gestión Pública, Universidad del Pacífico).
- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12014>
- Pérez, C. (2001). *El Programa de alimentación escolar y su influencia en el rendimiento académico en los alumnos de la escuela básica.*

- Pingo, S. A. (2018). *Análisis del sistema institucional de la participación ciudadana en el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma del Perú (2012-2016)* (Tesis de Master en Gobierno y Administración Pública, Universidad Complutense de Madrid).
- Pino, L., & Bejar, S. (2008). Aspectos generales de la gestión en un servicio de Alimentación. *Revista especializada de Nutrición (ReNut)*, 2(6), 248-255.  
<https://www.revistarenut.org/index.php/revista/article/view/77>
- Quiñones. J. (2013) *La R.C.S. Como modelo de gestión en la administración*.
- Reporte del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. (2021)
- Rosendo, I. G. (6 de marzo de 2017). *BBC NEWS*. Obtenido de BBC Mundo, Salud: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-39143212>
- Robles, A. R., & Botia, R. J. *La responsabilidad social en el sector público colombiano y su visibilidad*. Obtenido del Libro Responsabilidad Social de las Organizaciones - SIRSO - 2017 América Latina – pág. 427-446
- Salamanca, A., García, S., Rojas, J., Kazi, N., & de Estados Latinoamericanos, C. C. (2018). *Estudio para identificar y analizar experiencias nacionales relacionadas con el fortalecimiento de la educación alimentaria y nutricional en el marco de Programas de Nutrición y Alimentación Escolar*. Documento técnico.
- Sánchez, E. A. (2017). *Análisis de la ejecución del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas de Caraballo 2017* (Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12935/Sanchez\\_DE.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12935/Sanchez_DE.pdf?sequence=1)
- Solís, E., Ruíz, J. H., & Álvarez, J. A. (2015). *Proceso de abastecimiento del programa de alimentación escolar Qali Warma, distrito de Acomayo-Cusco 2014* (Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad del Pacífico).  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1007/Erwin\\_Tesis\\_mae%09stria\\_201%095.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1007/Erwin_Tesis_mae%09stria_201%095.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión del servicio alimentario y responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021									
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	Gestión del Servicio Alimentario	Planificación y Organización del Servicio alimentario	Actualización del listado de II.EE.	3	Bueno: (120 – 96) Regular: (95-72) Malo: (71 – 24)	<b>Enfoque:</b> cuantitativo  <b>Tipo de investigación:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Descriptiva, correlacional  <b>Metodología:</b> hipotética - deductiva  <b>Diseño:</b> No experimental transversal	<b>Población:</b> 120 trabajadores de la Unidad Territorial de Lima y Callao, conformado por analistas de Supervisión de plantas y almacenes, los operadores del área de monitoreo y gestión local y los analistas de Supervisión del Comité de Compras.  <b>Tipo de muestreo:</b> censal
¿Cuál es la relación entre la Gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021?	Determinar la relación entre la Gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021	Existe relación entre la Gestión del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Lima y Callao 2021			Conformación de los Comité de Alimentación Escolar (CAE)	3			
					Programación del Menú escolar	3			
				Proceso De Compras	Actualizar el Manual de Compras	2			
Preparación del proceso de adquisición de alimentos	4								
Selección de proveedores	3								
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Prestación del Servicio Alimentario	Gestión de transferencia financiera	3			
					Provisión de productos	3			
¿Cuál es la relación entre la planificación y organización del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021?	Determinar la relación entre la planificación y organización del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021	Existe relación entre la planificación y organización del servicio alimentario y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Lima y Callao 2021		Ética del servicio Público	Códigos de conducta	3			
					Principios y valores	3			
¿Cuál es la relación entre el proceso de compras y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021?	Identificar la relación entre el proceso de compras y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021	Existe relación entre el proceso de compras y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021	Responsabilidad social	Transparencia en las funciones	Honestidad	3			
					Acceso a la información	3			
				Rendición de cuentas	3				
				Informes de actividades	3				
¿Cuál es la relación entre la prestación del servicio y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021.?	Identificar la relación entre la prestación del servicio y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad territorial Lima y Callao, 2021	Existe relación entre la prestación del servicio y la responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao 2021	Comportamiento responsable	Responsabilidad	3				
				Compromiso social	3				
				Prácticas inclusivas	3				



m= muestra de estudio  
 x= variable gestión del servicio alimentario  
 y= variable responsabilidad social  
 r= relación entre las variables

ANEXO 2: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del servicio alimentario	Conjunto de procedimientos orientados a organizar, dirigir, administrar, evaluar y controlar actividades, recursos humanos y procesos del servicio de alimentación, con el objetivo de brindar alimentación cumpliendo los estándares de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios que demandan el servicio. (Pino y Bejar, 2008)	La gestión del servicio alimentario comprende las dimensiones de: la planificación y organización del servicio, proceso de compras y prestación del servicio alimentario. (MIDIS, 2017)	Planificación y Organización del Servicio alimentario	Actualización del listado de II.EE.
				Conformación de los Comité de Alimentación Escolar (CAE)
				Planificación del Menú escolar
			Proceso De Compras	Actualizar el Manual de Compras
				Preparación del proceso de adquisición de alimentos
				Selección de proveedores
				Gestión de transferencia financiera
			Prestación del Servicio Alimentario	Provisión de productos
			Responsabilidad social	Son los conceptos de equilibrio, justicia social, equidad y honestidad en la formación de políticas públicas, así mismo proporciona importantes criterios que refuerzan la ética, y la probidad dentro de un servicio público. (Camacho, 2015)
Principios y valores				
Honestidad				
Transparencia en la funciones	Acceso a la información			
	Rendición de cuentas			
	Informes de actividades			
Comportamiento responsable	Responsabilidad			
	Compromiso social			
	Prácticas inclusivas			

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 3: FICHA TÉCNICA

### *Ficha técnica 1.*

Nombre	Encuesta de gestión del servicio alimentario
Autor	Melissa Janet Fernández Valiente
Lugar de aplicación	Unidad Territorial Lima y Callao del PNAEQW
Objetivo	Conocer la percepción de los trabajadores respecto a la gestión del servicio alimentario
Administrado a	Analistas de Supervisión de plantas y almacenes, operadores del área de monitoreo y gestión local y analistas de Supervisión del Comité de Compras
Duración	20 minutos
Descripción del instrumento	Cuestionario individual, consta de tres dimensiones y 24 ítems. Siendo las dimensiones: planificación y organización del servicio, proceso de compras y prestación del servicio alimentario
Escala de medición	Escala de Likert

*Fuente: elaboración propia*

### *Ficha técnica 2.*

Nombre	Encuesta de percepción de responsabilidad social
Autor	Tanny Avalos Lorenzo
Lugar de aplicación	Unidad Territorial Lima y Callao del PNAEQW
Objetivo	Conocer la percepción de los trabajadores respecto a la responsabilidad social
Administrado a	Analistas de Supervisión de plantas y almacenes, operadores del área de monitoreo y gestión local y analistas de Supervisión del Comité de Compras
Duración	20 minutos
Descripción del instrumento	Cuestionario individual, consta de tres dimensiones y 27 ítems. Siendo las dimensiones: ética del servicio público, Transparencia en las funciones y comportamiento responsable
Escala de medición	Escala de Likert

*Fuente: elaboración propia*

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN  
CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la gestión del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

INSTRUCCIONES

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una “X” en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 24 ítems que se presentan a continuación.

La escala de valoración es la siguiente:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Sexo: F ( ) M ( )

Cargo:

<b>GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO</b>						
<b>Ítems</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSION: PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO</b>						
<b>Actualización del listado de II.EE.</b>						
1	El listado de II.EE. se actualiza considerando el criterio quintiles de pobreza.					
2	El criterio quintil de pobreza es suficiente para la actualización de II.EE.					
3	¿La actualización del listado de II.EE. se realiza oportunamente?					
<b>Conformación de los Comité de Alimentación Escolar (CAE)</b>						
4	Los Integrantes del CAE están conformados por representantes de la IE. (Director, docente, padres de familia, etc.)					
5	¿Los miembros que conforman el CAE son suficientes para las funciones que desempeñan?					
6	¿Los miembros que conforman el CAE están comprometidos con la finalidad del Programa?					
<b>Planificación del Menú escolar</b>						
7	¿ La planificación del menú escolar se realiza teniendo en cuenta el nivel de aceptabilidad de los productos por parte de los usuarios?					
8	El menú escolar es atractivo para los usuarios del Programa.					
9	En la planificación del menú escolar se consideran diversos alimentos de la región					
<b>DIMENSIÓN: PROCESO DE COMPRAS</b>						
<b>Actualizar el Manual de Compras</b>						
10	Se actualiza oportunamente el manual de compras.					
11	La actualización del Manual de compras se ajusta a la coyuntura actual.					
<b>Preparación del proceso de adquisición de alimentos</b>						
12	Los documentos normativos del proceso de adquisición de alimentos (fichas técnicas, bases integradas) se ajustan a las necesidades del programa.					
13	Se utilizan los medios de comunicación adecuados para la difusión de los documentos para el proceso de adquisición de alimentos.					
14	Los documentos del proceso de adquisición de alimentos son de conocimiento público.					

<b>GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO</b>						
<b>Ítems</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	El Programa considera los aportes de sus trabajadores para la actualización de los documentos normativos del proceso de adquisición de alimentos.					
<b>Selección de proveedores</b>						
16	La selección de proveedores se ejecuta de manera íntegra y transparente.					
17	El personal involucrado en el proceso de selección de proveedores se le capacita para la actividad que le corresponde.					
18	Los criterios técnicos establecidos por el programa para la evaluación a los establecimientos son suficientes.					
<b>Gestión de transferencia financiera</b>						
19	La gestión de transferencia financiera a los proveedores se realiza de manera oportuna.					
20	Los incumplimientos contractuales por parte de los proveedores ocasionan retrasos en la gestión de transferencia financiera de la Unidad Territorial Lima y Callao.					
21	Con que frecuencia se presentan incumplimientos contractuales por parte de los proveedores de la Unidad Territorial Lima y Callao por entrega.					
<b>DIMENSIÓN: PRESTACIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO</b>						
<b>Provisión de productos</b>						
22	La provisión de productos de la Unidad Territorial de Lima y Callao cumple los estándares de calidad establecidos en la normativa del Programa.					
23	La provisión de productos de la Unidad Territorial de Lima y Callao cumple con los parámetros de inocuidad establecidos en la normativa del Programa.					
24	La provisión de productos cumple con el cronograma establecido por la Unidad Territorial Lima y Callao.					

ANEXO 5: Certificados de validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión del servicio alimentario

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Planificación y Organización del Servicio alimentario</b>								
1	El listado de II.EE. se actualiza considerando el criterio quintiles de pobreza	✓		✓		✓		LOS PARÁMETROS DE INFORMACIÓN DEBEN ESTAR ACTUALIZADOS.
2	El criterio quintil de pobreza es suficiente para la actualización de II.EE.	✓		✓		✓		COMO MUESTRA SI
3	¿La actualización del listado de II.EE. se realiza oportunamente?	✓		✓		✓		ANTES DE LAS ADQUISICIONES, SE DEBE TENER ACTUALIZADOS
4	Los Integrantes del CAE están conformados por representantes de la IE. (Director, docente, padres de familia, etc.)	✓		✓		✓		ES PERTINENTE
5	¿Los miembros que conforman el CAE son suficientes para las funciones que desempeñan?	✓		✓		✓		SON SUFICIENTES.
6	¿Los miembros que conforman el CAE están comprometidos con la finalidad del Programa?	✓				✓		DEBEN CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LA NORMATIVIDAD.
7	¿La planificación del menú escolar se realiza teniendo en cuenta el nivel de aceptabilidad de los productos por parte de los usuarios?	✓		✓		✓		ES DE RESPONSABILIDAD DE LOS COMPROMETIDOS EN EL LIBRO DIMENSION 4
8	El menú escolar es atractivo para los usuarios del Programa.	✓		✓		✓		SIMILAR A LO INDICADO EN LA DIMENSION 7.
9	En la planificación del menú escolar se consideran diversos alimentos de la región	✓		✓		✓		SIMILAR A LO INDICADO EN LA DIMENSION 7
<b>DIMENSION 2: Proceso De Compras</b>								
10	Se actualiza oportunamente el manual de compras.	✓				✓		SEGÚN EXIGENCIAS DADI WARMO.
11	La actualización del Manual de compras se ajusta a la coyuntura actual.	✓		✓		✓		SIMILAR A LO INDICADO EN LA DIMENSION 10
12	Los documentos normativos del proceso de adquisición de alimentos (fichas técnicas, bases integradas) se ajustan a las necesidades del programa.	✓		✓		✓		EN CONCORDANCIA CON EL RATO DE ADQUISICIONES DEL ESTADO.
13	Se utilizan los medios de comunicación adecuados para la difusión de los documentos para el proceso de adquisición de alimentos.	✓		✓		✓		POR TRANSPARENCIA DEBE HACERSE LA SUFICIENTE PUBLICACIÓN.
14	Los documentos del proceso de adquisición de alimentos son de conocimiento público.	✓		✓		✓		SIMILAR A LO INDICADO EN LA DIMENSION 12
15	El Programa considera los aportes de sus trabajadores en la actualización de los documentos normativos del proceso de adquisición de alimentos.	✓		✓		✓		COMO ANTECEDENTES ES NECESARIO

16	La selección de proveedores se ejecuta de manera íntegra y transparente.	✓		✓		✓		SIMILAR A LO INDICADO EN LA DIMENSION 12
17	El personal involucrado en el proceso de selección de proveedores se le capacita para la actividad que le corresponde.	✓		✓		✓		COMO EXIGENCIA EN LO TERMINOS PROPUESTOS POR EL SERVIDOR
18	Los criterios técnicos establecidos por el programa para la evaluación a los establecimientos son suficientes.	✓		✓		✓		SIMILAR A LO INDICADO EN LA DIMENSION 12
19	La gestión de transferencia financiera a los proveedores se realiza de manera oportuna.	✓		✓		✓		DEBE EFECTUARSE CONFORMES LO DISPONE LAS NORMAS PITALES
20	Los incumplimientos contractuales por parte de los proveedores ocasionan retrasos en la gestión de transferencia financiera de la Unidad Territorial Lima y Callao.	✓		✓		✓		CONFORME A LAS SANCIONES QUE SEÑALA EL R.T.O. DE ADQUISICIONES DEL ESTADO.
21	Con que frecuencia se presentan incumplimientos contractuales por parte de los proveedores de la Unidad Territorial Lima y Callao por entrega.	✓		✓		✓		EL COMITE - INDICADOS EN LA DIMENSION 4 DEBEN TOMAR SUS PREVISIONES.
DIMENSION 3: Prestación del Servicio Alimentario		Si	No	Si	No	Si	No	
22	La provisión de productos de la Unidad Territorial de Lima y Callao cumple los estándares de calidad establecidos en la normativa del Programa.	✓		✓		✓		ES DE RESPONSABILIDAD DE LO INDICADO EN LA DIMENSION 4
23	La provisión de productos de la Unidad Territorial de Lima y Callao cumple con los parámetros de inocuidad establecidos en la normativa del Programa.	✓		✓		✓		SIMILAR A LO INDICADO EN LA DIMENSION 22
24	La provisión de productos cumple con el cronograma establecido por la Unidad Territorial Lima y Callao.	✓		✓		✓		EL CRONOGRAMA LO DEBE HACER CUMPLIR LOS MIEMBROS - DIMENSION 4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. GUSTAVO GONZALES MEDIANERO    DNI: 16500588

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA y GOBERNABILIDAD

<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

08 de Julio del 2021

  
 Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión del servicio alimentario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Planificación y Organización del Servicio alimentario</b>								
1	El listado de II.EE. se actualiza considerando el criterio quintiles de pobreza	X		X		X		
2	El criterio quintil de pobreza es suficiente para la actualización de II.EE.	X		X		X		
3	¿La actualización del listado de II.EE. se realiza oportunamente?	X		X		X		
4	Los Integrantes del CAE están conformados por representantes de la IE. (Director, docente, padres de familia, etc.)	X		X		X		
5	¿Los miembros que conforman el CAE son suficientes para las funciones que desempeñan?	X		X		X		
6	¿Los miembros que conforman el CAE están comprometidos con la finalidad del Programa?	X		X		X		
7	¿La planificación del menú escolar se realiza teniendo en cuenta el nivel de aceptabilidad de los productos por parte de los usuarios?	X		X		X		
8	El menú escolar es atractivo para los usuarios del Programa.	X		X		X		
9	En la planificación del menú escolar se consideran diversos alimentos de la región	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Proceso De Compras</b>								
10	Se actualiza oportunamente el manual de compras.	X		X		X		
11	La actualización del Manual de compras se ajusta a la coyuntura actual.	X		X		X		
12	Los documentos normativos del proceso de adquisición de alimentos (fichas técnicas, bases integradas) se ajustan a las necesidades del programa.	X		X		X		
13	Se utilizan los medios de comunicación adecuados para la difusión de los documentos para el proceso de adquisición de alimentos.	X		X		X		
14	Los documentos del proceso de adquisición de alimentos son de conocimiento público.	X		X		X		
15	El Programa considera los aportes de sus trabajadores en la actualización de los documentos normativos del proceso de adquisición de alimentos.	X		X		X		

16	La selección de proveedores se ejecuta de manera íntegra y transparente.	X		X		X	
17	El personal involucrado en el proceso de selección de proveedores se le capacita para la actividad que le corresponde.	X		X		X	
18	Los criterios técnicos establecidos por el programa para la evaluación a los establecimientos son suficientes.	X		X		X	
19	La gestión de transferencia financiera a los proveedores se realiza de manera oportuna.	X		X		X	
20	Los incumplimientos contractuales por parte de los proveedores ocasionan retrasos en la gestión de transferencia financiera de la Unidad Territorial Lima y Callao.	X		X		X	
21	Con que frecuencia se presentan incumplimientos contractuales por parte de los proveedores de la Unidad Territorial Lima y Callao por entrega.	X		X		X	
DIMENSION 3: Prestación del Servicio Alimentario		Si	No	Si	No	Si	No
22	La provisión de productos de la Unidad Territorial de Lima y Callao cumple los estándares de calidad establecidos en la normativa del Programa.	X		X		X	
23	La provisión de productos de la Unidad Territorial de Lima y Callao cumple con los parámetros de inocuidad establecidos en la normativa del Programa.	X		X		X	
24	La provisión de productos cumple con el cronograma establecido por la Unidad Territorial Lima y Callao.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Cardenas Mariño Noemi DNI: 43525999

Especialidad del validador: Gestión Pública

<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

09 de 07 del 2021

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión del servicio alimentario**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Planificación y Organización del Servicio alimentario</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El listado de II.EE. se actualiza considerando el criterio quintiles de pobreza	x		x		x		
2	El criterio quintil de pobreza es suficiente para la actualización de II.EE.	x		x		x		
3	¿La actualización del listado de II.EE. se realiza oportunamente?	x		x		x		
4	Los Integrantes del CAE están conformados por representantes de la IE. (Director, docente, padres de familia, etc.)	x		x		x		
5	¿Los miembros que conforman el CAE son suficientes para las funciones que desempeñan?	x		x		x		
6	¿Los miembros que conforman el CAE están comprometidos con la finalidad del Programa?	x		x		x		
7	¿ La planificación del menú escolar se realiza teniendo en cuenta el nivel de aceptabilidad de los productos por parte de los usuarios?	x		x		x		
8	El menú escolar es atractivo para los usuarios del Programa.	x		x		x		
9	En la planificación del menú escolar se consideran diversos alimentos de la región	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Proceso De Compras</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se actualiza oportunamente el manual de compras.	x		x		x		
11	La actualización del Manual de compras se ajusta a la coyuntura actual.	x		x		x		
12	Los documentos normativos del proceso de adquisición de alimentos (fichas técnicas, bases integradas) se ajustan a las necesidades del programa.	x		x		x		
13	Se utilizan los medios de comunicación adecuados para la difusión de los documentos para el proceso de adquisición de alimentos.	x		x		x		
14	Los documentos del proceso de adquisición de alimentos son de conocimiento público.	x		x		x		
15	El Programa considera los aportes de sus trabajadores en la actualización de los documentos normativos del proceso de adquisición de alimentos.	x		x		x		

16	La selección de proveedores se ejecuta de manera íntegra y transparente.	x		x		x		
17	El personal involucrado en el proceso de selección de proveedores se le capacita para la actividad que le corresponde.	x		x		x		
18	Los criterios técnicos establecidos por el programa para la evaluación a los establecimientos son suficientes.	x		x		x		
19	La gestión de transferencia financiera a los proveedores se realiza de manera oportuna.	x		x		x		
20	Los incumplimientos contractuales por parte de los proveedores ocasionan retrasos en la gestión de transferencia financiera de la Unidad Territorial Lima y Callao.	x		x		x		
21	Con que frecuencia se presentan incumplimientos contractuales por parte de los proveedores de la Unidad Territorial Lima y Callao por entrega.	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Prestación del Servicio Alimentario</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	La provisión de productos de la Unidad Territorial de Lima y Callao cumple los estándares de calidad establecidos en la normativa del Programa.	x		x		x		
23	La provisión de productos de la Unidad Territorial de Lima y Callao cumple con los parámetros de inocuidad establecidos en la normativa del Programa.	x		x		x		
24	La provisión de productos cumple con el cronograma establecido por la Unidad Territorial Lima y Callao.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....Santos Alberto Sotero Montero.....                    DNI:.....01121087...

Especialidad del validador:.....,Metódologo.....

<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

08.de agosto del 2021



Firma del Experto Informante.

## ANEXO 6: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUESTIONARIO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la responsabilidad social del Programa Qali Warma.

### INSTRUCCIONES

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las afirmaciones según su experiencia o percepción de esta institución. Marque con un aspa (X), la alternativa que considere pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. Se garantiza total discreción y absoluta reserva.

Escala Valorativa

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>						
<b>Ítems</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ÉTICA DEL SERVICIO PUBLICO</b>						
<b>Códigos de Conducta</b>						
1	Los servidores de puestos jerárquicos actúan acorde a los códigos de conducta de la función pública.					
2	En el programa se ve la eficiencia y efectividad en el desarrollo de sus actividades.					
3	La transparencia está presente en las actividades diarias					
<b>Principios y Valores</b>						
4	La actitud colaboradora está presente en los colaboradores del programa					
5	La probidad está presente en las actividades programadas					
6	Los principios éticos del programa están presentes en las actividades diarias.					
<b>Honestidad</b>						
7	La verdad es una cualidad que mejora el clima organizacional al interior del programa.					
8	Se han reportado productos vencidos o con características diferentes a las especificaciones técnicas del programa					
9	En las actividades diarias que se realizan decir la verdad está presente siempre					
<b>TRANSPARENCIA EN LAS FUNCIONES</b>						
<b>Acceso a la información</b>						
10	Los colaboradores cuentan con acceso a la información institucional.					
11	Los colaboradores al solicitar información la reciben transparentemente.					
12	El programa niega algún tipo de información institucional solicitada					
<b>Rendición de Cuentas</b>						
13	Los colaboradores tienen acceso a la información financiera del programa.					

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>					
<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El programa capacita a los colaboradores sobre la rendición de cuentas.				
15	Los colaboradores se informan sobre la rendición de cuentas del Programa.				
<b>Informes de Actividades</b>					
16	El programa informa de actividades institucionales a sus colaboradores.				
17	Los colaboradores reciben los informes de actividades del Programa.				
18	Los informes de actividades son parte constante en actividades que realiza el Programa.				
<b>COMPORTAMIENTO RESPONSABLE</b>					
<b>Responsabilidad</b>					
19	El programa define las responsabilidades que tiene cada colaborador.				
20	Existe cumplimiento de responsabilidades del programa.				
21	Los colaboradores son responsables de las actividades que se les ha sido designado.				
<b>Compromiso Social</b>					
22	El programa asume un compromiso social de asistencia				
23	Los colaboradores se comprometen con el trabajo asignado en el Programa.				
24	Existe un compromiso del Programa para con el usuario.				
<b>Prácticas Inclusivas</b>					
25	El programa convoca a todos los profesionales a ser partícipes de la entidad.				
26	Los colaboradores del programa incluyen a la población beneficiaria.				
27	El programa difunde su cobertura a la población usuaria.				

## ANEXO 7: Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad de la variable Gestión del servicio alimentario IBM SPSS 28

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	120	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.888	24

### Confiabilidad de la variable Responsabilidad social IBM SPSS 28

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	120	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.872	27





## ANEXO 9: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 9 de julio de 2021  
Carta P. 0618-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
DANIEL FLORENCIO FRANCIA JIMENEZ  
JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO  
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a FERNANDEZ VALIENTE, MELISSA JANET; identificada con DNI N° 43665072 y con código de matrícula N° 7002477386; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión del servicio alimentario y responsabilidad social en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima y Callao. 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador FERNANDEZ VALIENTE, MELISSA JANET asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

