



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma  
durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021.**

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

**AUTORA:**

Cárdenas Villegas, Vienna Betsaida (ORCID: 0000-0001-6419-9379)

**ASESORA:**

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

LIMA — PERÚ  
2021

## **Dedicatoria**

A Dios por allanarme el camino, ante las adversidades, gracias a mis padres María e Israel, muchos de mis logros se los debo a ustedes, incluido este logro. A mi hijo Uziel, tu amor es el detonante de mi fuerza, mi felicidad y mi deseo de buscar lo mejor para ti. Muchas gracias.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente y contribuir al logro de mis metas.

A la Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas, y al Mgtr. Iglesias Martínez, Gilmer Segundo Nerulck, quienes me brindaron su orientación paciencia y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Al jefe de la Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao, por permitir que esta investigación se realice en el PNAE Qaliwarma. A mis compañeros y colegas Susana, Alfredo, Alberto, Claudia, David, Mitchel, Ronald, Harold, Ana, Virginia, me acompañan en esta etapa, me animan, me apoyan, me contagian su perseverancia, me acompañan en noches de desvelo, y superación de dificultades durante el camino de estudio.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	16
3.6 Métodos de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	41

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión de compras	18
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensiones de gestión de compras	19
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio	20
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensiones de calidad de servicio	21
Tabla 5 Resultados de la prueba de normalidad	22
Tabla 6 Prueba de hipótesis general y específicas.	22
Tabla 7 Ficha técnica de gestión de compras	80
Tabla 8 Ficha técnica de calidad de servicio	80
Tabla 9 Resultados de opinión de expertos.	80
Tabla 10 Estadística de fiabilidad de las variables.	81

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Fórmula para la estimación de una proporción poblacional	15
Figura 2 Niveles de la gestión de compras.	18
Figura 3 Niveles de las dimensiones de gestión compras.	19
Figura 4 Niveles de la calidad de servicio.	20
Figura 5 Niveles de las dimensiones de la calidad servicio.	21
Figura 6 Esquema de los estudios con diseño correlacional	79

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021.

El tipo de investigación fue básica del nivel descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. La población estuvo conformada por 256 instituciones educativas del Callao. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra alta confiabilidad.

De acuerdo al objetivo general planteado se arribó que según el estadígrafo Rho de Spearman siendo un  $r = 0.898$ , existió una correlación positiva alta, un Sig. = 0.000 <0,05 afirmando que existe relación entre significativa entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021.

*Palabras claves:* Gestión, compras, calidad, servicio y planificación.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between purchasing management and service quality of the PNAE Qali Warma during the social isolation of the Callao Region, 2021.

The type of research was basic at the descriptive correlational level, with a quantitative approach; non-experimental design, cross section. The population was made up of 256 educational institutions in Callao. The technique used to collect information was a survey and questionnaire-type instruments, which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability through the Cronbach's Alpha statistic, which shows high reliability.

According to the general objective set, it was concluded that according to the Spearman Rho statistic, with an  $r = 0.898$ , there was a high positive correlation, a Sig. = 0.000 <0.05, stating that there is a significant relationship between purchasing management and quality of PNAE Qali Warma service during the social isolation of the Callao Region, 2021.

*Keywords:* Management, purchasing, quality, service and planning.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel latinoamericano, Paraguay es un país modelo y su proceso es demasiado transparente en la etapa de adquisiciones para el desarrollo. En el blog de la División de Gestión Fiscal del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), informó que su plataforma pública permite a los usuarios investigar y administrar la gestión de compras en función a los requerimientos de los compradores y proveedores. Adquisiciones de alto nivel, todas las licitaciones, empresas contratantes, etapas de fecha y contratos adjudicados por entidades gubernamentales estatales y municipales, donde los portales y fuentes de datos se sincronizan automáticamente en tiempo real, analizándose estadísticamente para transmitir decisiones estratégicas de alto nivel, etc. (Calderón, 2018).

En los últimos años la lucha constante por la reducción de la pobreza ha permitido valorar los programas sociales en una de las líneas de trabajo más relevantes de la política social. Este esfuerzo es de trascendencia en países de América Latina, puesto que precisamente allí es difícil lograr los objetivos de diversas políticas sociales. A pesar del crecimiento y el progreso social actual, la complejidad de los fenómenos sociales existentes, como la exclusión, la pobreza y la desigualdad, no se ha reducido (Montserrat, 2020). Además, Salas, Maiguel y Acevedo (2017), mencionaron que la intercesión social por los niños se fundamenta en las dificultades que les afectan, como doctrina de las condiciones anormales, es decir, considerando los objetivos de atención y corrección, por ello las políticas públicas están inmersas a las dificultades sociales de los infantes, la supervisión, la vigilancia y la normalización, son los principales lineamientos, siendo de algo lentas y graduales, la incluye la labor cuidado/protección de los infantes como parte de las acciones realizada por el Estado.

En el Perú el Ministerio de Educación (MINEDU), de acuerdo a la Resolución del N° 176-2020-MINEDU, se dispuso que la entrega y distribución del material educativo a los tres niveles de educación a nivel nacional como parte de la gestión de compras de dicho material por parte del Ministerio de Educación, debido al aislamiento social, producto del Corona Virus - 2019 (COVID-19), tendría una variación pues los

mismos serían distribuidos a las Instituciones Educativas (I.E.) ya no directamente a los alumnos como se hacía todos los años, al no tener clases presenciales cada Comité de Alimentación Escolar (CAE) de la I.E., recibe el material educativo y la canasta de víveres del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE Qali Warma), los almacena y los entrega directamente a los padres de familia (PPFF). Ellos a su vez apoyan la preparación de alimentos en casa para complementar la nutrición de los escolares, durante el aislamiento social, todo este trabajo va a ser posible en coordinación con el Gobierno Regional, la Policía Nacional del Perú y las Fuerzas Armadas (PNP).

En la Región Callao, se pudo identificar, algunas situaciones que, por el tema del aislamiento social, clientes internos y externos molestos e insatisfechos por la demora en la atención de las entregas, demoras en la búsqueda de proveedores, en la compra de productos destinados para este fin, establecimiento del proveedor carece de espacios, equipos o bienes que garanticen los procedimientos asistenciales fomentando el retraso de las atenciones, hasta su adecuación. Por tales motivos y en esta realidad, esta investigación pretende evaluar y verificar si el programa interviene de forma efectiva en la gestión de compras y en el grado de calidad de servicio en las Instituciones Educativas de la Región Callao, sabiendo que dentro de éste encontramos diversos indicadores: Tiempos, disponibilidad, higiene, solicitudes de compras, estudio de proveedores, entre otros.

Se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021? Asimismo, los problemas generales son: (a) ¿Cuál es la relación entre la planificación de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021?, (b) ¿Cuál es la relación entre las fases de ciclo de compras del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021? y (c) ¿Cuál es la relación entre la ética en las compras y la calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021?

En la justificación de la investigación: según, Hernández y Mendoza (2018), se consideró el valor teórico, se busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de la gestión de compras y la calidad de servicio, para tener conocimiento en plantear acciones que permite mejorar la operatividad de servicio. Asimismo, es importante conocer las necesidades de los beneficios ya que ellos recibirán alimentos seguros y confiables. Del mismo modo, una vez obtenido los resultados se hizo llegar algunas recomendaciones o una alternativa de solución para desarrollar de modo eficaz, es fundamental que las instituciones laboren en base al trabajo cooperativo con sus colaboradores, para que los cambios que se implementen sean exitosos. También la implicancia práctica, los resultados ayudaran tomar decisiones eficaces en bien de los beneficiarios. Además, se tomaron otras estrategias en la atención en el cumplimiento de entrega y evitando retrasos en la entrega de productos. De igual forma, en la utilidad metodológica, brinda instrumentos que puedan ser aprovechados al máximo para poder ser aplicados en otros contextos en beneficio de obtener datos que puedan ayudar a solucionar problemas.

Se consideró como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Los objetivos específicos: (a) Establecer la relación entre la planificación de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021, (b) Identificar la relación entre las fases de ciclo de compras del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021 y (c) Establecer la relación entre la ética en las compras y la calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021.

Del mismo modo, se puntualizó la hipótesis general: Existe relación entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas son: (a) Existe relación entre la planificación de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021, (b) Existe relación entre las fases de ciclo de compras del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021 y (c) Existe relación entre la ética en las compras y la calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes nacionales se conceptúo a Juárez (2020), quien en la investigación realizada tuvo como objetivo determinar la incidencia del programa denominado como Vaso de Leche en beneficio del Asentamiento Humano Hijos de Ventanilla. Se consideró como la metodología el tipo de investigación básica y el diseño no experimenta, de corte transversal. Concluyó que el programa influye significativamente mejorar la existencia de los que resultan beneficiados en el contexto estudiado; según la prueba Rho de Spearman y con un valor  $p=0.000 < \alpha 0,01$ .

Castillo (2020), quien en el trabajo de estudio efectuado muestra cómo se cohesiona la gestión referida a las compras con la distribución de recursos asignadas a las entidades educativas, partiendo de la perspectiva de los colaboradores que laboran en la Dirección de Recursos Educativos (DIGERE) - Lima, 2020. Estudio no experimental, transeccional, descriptivo, correlacional, cuantitativo, básica. Según el estadístico aplicado se encontró un grado de relación con un valor de 0.690, lo cual indica que hay relación entre las variables estudiadas.

Camacho (2020), en el estudio desarrollado tuvo como objetivo mostrar el grado de influencia del PNAE Qali Warma en la mejora de la existencia de los beneficiarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo. Estudio cuantitativo, no experimental, correlacional - causal, transversal. Participaron 40 PFFF, donde se llega a concluir que hay una relación con un valor de 0,682 donde se demuestra que los beneficiarios han mejorado la calidad de su existencia, gracias a que la mayoría de ellos llegaban a las escuelas sin haber ingerido alimentos, con un rendimiento no aceptable dentro de las aulas, esto se revierte en el estudio mejorando en su rendimiento y alimentación.

En la investigación según Valdez (2019), cuyo objeto fue mostrar que hay correlación entre la gestión relacionada con las compras y con la ejecución de las compras y el PNAE Qali Warma. Estudio I no experimental, básica, deductivo, se contó con el apoyo de 50 colaboradores. Dentro de las conclusiones se puede mencionar que el 56% mencionaron que la gestión relacionada con las compras tienen un nivel regular, y respecto a la ejecución del programa, el 44% manifiestan que también se encuentran en un nivel medio, esta relación se da con un valor de  $(r = 0.872)$  pudiendo

mencionar que ambas variables se relacionan, por lo que la gestión de compras influye en la ejecución de las mismas, ya que una le provee los recursos a la otra para que de esa manera pueda realizar sus actividades dentro del programa.

Santillan (2017), en la publicación buscó proyectar la relación que hay entre la gestión relacionada con las compras y la gestión relacionada con la calidad. Estudio no experimental, básica, cuantitativo, se contó con el apoyo de 46 colaboradores que laboran en la parte administrativa, referente a las contrataciones del estado del área de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), concluyó que hay mucha relación entre las variables estudiadas, donde se manifiesta que la gestión de compras debe seguir con los protocolos de transparencia para que el procedimiento que se desarrolla dentro de la gestión sea considerado de calidad, ya que estaría cumpliendo con los procesos establecidos en los estamentos correspondientes.

En la publicación propuesta por Castillo (2017), buscó demostrar que hay relación entre la distribución de utensilios en kits que se emplean en la cocina y la satisfacción que perciben en los comedores que se han establecido en los lugares más necesitados. Estudio cuantitativo, básica, no experimental, transversal y correlacional. Se contó con la participación de 13,413 comedores beneficiados con los artículos que se le han brindado mediante el programa “Compras a MYPErú” las cuales se han concretado a través del Núcleo Ejecutor encargado de repartir Kits de Cocina; en las entidades de ayuda social, como los comedores populares, donde se contó con el apoyo de 374 comedores: Lima, Callao, Sierra y Selva. Se estableció un grado de relación con un valor de 0.833, lo que demuestra que los comedores han podido recibir los Kits, que se han usado en la cocina y les ha servido para poder mejorar el servicio que ellos ofrecen a sus comensales.

Dentro de los antecedentes internacionales encontramos a Silva, et al., (2021), quienes, en la investigación de estudio, buscaron precisar la relación que hay entre la calidad que está relacionada con el servicio y la satisfacción que perciben los consumidores y la lealtad que ellos aplican al momento de realizar las compras. Dentro de los resultados se pueden mostrar que hay una alta correlación entre calidad relacionada con el servicio con un ( $r = 0.820$ ) y sobre la lealtad del cliente un valor de

( $r = 0.803$ ). Se visualiza que el 73.713 % que hay una mejoría en la atención a los clientes y también con ello se puede conservar la lealtad de los mismos, por estar satisfechos en sus expectativas estos continúan comprando sus productos, por ello se logra una mayor rentabilidad en la empresa.

Se realizó en la publicación de Sierra, et al., (2018), un modelo de plan para diagnosticar, medir y mejorar la productividad que se refiere a la calidad de servicio. Estudio descriptivo, de campo, se empleó un cuestionario para recabar datos que les permita gestionar de manera adecuada la productividad y la aplicación de la estrategia Servqual, con ello se busca conocer los pensamientos de los clientes sobre la calidad de servicio que estos reciben de la atención de esta empresa. Se concluye que el 50,23% dejan de lado la supervisión de la mejora continua; el 50% dejan de lado las evaluaciones sobre el desempeño; 30,6% dejan de lado las compensaciones; sobre la calidad de los servicios que se otorgan, existe una gran diferencia entre las expectativas de los usuarios y la calidad de la que reciben en la zona de atendidos, a ello se le adjudica un valor de (-15,59); entre las otras dimensiones también se puede ver una gran diferencia entre los que los clientes esperan y lo que reciben.

Pacheco y Ramos (2020), en la publicación cuyo objetivo fue analizar la calidad referida a los servicios que ofrecen con la satisfacción que tienen los usuarios de una cooperativa que administra el ahorro y crédito. Se aplicó una serie de encuestas relacionadas al paradigma 5 y 6 del Servqual. Se obtuvo que un 93,4% muestra satisfacción por los servicios que recibe. Los colaboradores de la empresa muestran satisfacción, y están de acuerdo que debe haber mejoras en su salario, en otros aspectos que brinda la tienda, así como la oportunidad de brindar ideas y sugerencias para poder resolver las dificultades de la empresa.

Hay otros mecanismos que se refieren a la calidad total, estas plantean la idea de mejorar los procedimientos que se aplican a las entidades que las practican y que las han implementado en búsqueda de su mejora para poder elevar la productividad en la empresa, y la cual va acompañada de diversas estrategias que hacen que los objetivos se puedan concretar de la mejor manera (García, 1996). Sobre todo, si se dedican a brindar servicios, por ello la mayoría incluyó dentro de su mejora los procesos de cada evento que realizan, donde hay aspectos que se han dejado de lado.

Jiménez (2006), ya que cada pauta es importante en la mejora, ya que los errores que inducen a las mermas u otros gastos que se pueden mejorar, deben organizarse de la mejor manera, lo que se busca es el cambio de los insumos usado o en los modos de atención que se han implementado con la intención de incrementar los ingresos de la empresa. (Rozenberg, 2003).

De acuerdo con la variable de gestión de compras de Escudero (2014), quien define la gestión de compras como una de las piezas más importantes, cuando se quiere abastecer correctamente a la empresa, por ser el campo de las necesidades de la empresa proveedora, para lograr este objetivo se planifica adecuadamente, siguiendo el ciclo correspondiente para evitar incrementos de costos. Al mismo tiempo, deben ser monitoreados para comprender si sus métodos de gestión son éticos.

Quevedo, et al., (2020), definieron que es un proceso donde las personas con experiencia y conocimiento adecuado al tema o producto, llega un acuerdo con el representante de la empresa, donde se piden de acuerdo para la compra de insumos o productos que se sirvan dentro del rubro en la cual se desarrolla. Una empresa más grande tiene una mayor capacidad de negociación, por lo cual puede manejar mejores precios cuando entra a competir en los mercados.

Marchena (2017), señaló el área de compras debe estar preparado para poder negociar con los proveedores, ya que la decisión que tomen al adquirir los insumos necesarios para la empresa es importante, en base a ello se deben establecer los precios de venta y lograr el margen que se han planteado, el cual debe estar coordinado con las metas.

Chirinos (2017), precisó que la gestión de compras busca reponer los productos en el almacén, esto debe realizarlo después de un análisis en los costos y calidad de sus proveedores, con lo cual se busca que siempre sea favorable para los compradores, de esa manera podrán marginar sus ganancias.

Díaz (2018), refirió que la función de gestión de compras busca obtener los mejores precios en las adquisiciones de los productos o insumos para sus empresas, lo cual debe realizarlo en base a su estrategia de la empresa, ya que este costo que logre en sus negociaciones le servirán para sacar sus ganancias y poder ofrecer productos con precios de competencia.

Primera dimensión: Planificación de compras, según Escudero (2014) definió el saber planificar, como el primer paso que se debe dar para poder implementar con éxito las metas marcadas. Por tanto, el área de compras no desconoce esta función, pues toda compra debe ser planificada porque debe cumplir con una serie de parámetros que se relacionan con las metas, políticas, presupuestos y ventas esperadas de la organización. También, Orlando, et al., (2018), señalaron consiste en saber las necesidades de la empresa en cuanto a los productos, ello se debe a un manejo de información que ofrece el almacén y también el área de ventas para saber la cantidad de stock que requiere la entidad.

Grado de conocimiento de las compras previstas según García (2021) señaló los cambios que suelen tener los clientes constantemente, para lo cual es necesario aplicar diversas estrategias para lograr la fidelización de los mismos, ayudando al mejoramiento de la empresa. De tal forma, Valencia y Chiatchoua (2021), manifestaron que el nivel de ingresos de la empresa para cubrir las necesidades, son todas las carencias que debe cubrir para poder alcanzar sus objetivos y mantener su posición dentro del mercado. Asimismo, Objetivos del área de compras, según Dos Santos, et al., (2020), es velar por la cantidad de stock adecuada en el almacén, para que pueda cubrir la demanda de los productos que estos tienen para sus operaciones, la cual debe estar coordinada con todas las áreas. Se busca, en la gestión de compras tener el costo de los insumos que se han comprado y los cuales se incluyen dentro de los inventarios.

Segunda dimensión: Fases de ciclo de compras según Escudero (2014), afirmaron que cada proceso debe tener etapas que sirvan de guía para completar un ciclo en su totalidad. Además, si en el proceso hay parte de la rentabilidad de la entidad, esa es precisamente la razón por la cual el departamento de compras debe atender ciertos parámetros que deben ser atendidos con precisión.

A nivel de solicitud de compra, la primera etapa se inicia cuando un departamento solicita la compra de un determinado artículo, producto o cualquier cosa necesaria, la empresa analizará una serie de características en el contexto de la presentación de la solicitud. Puede ser una compra completada en poco tiempo y existen otros precedentes. (Mawad, et al., 2020). El nivel de investigación del

proveedor que puede ser una encuesta se basa en observar quién puede ser un posible proveedor del producto deseado. El departamento de compras es el principal responsable de esta función, pues investiga y evalúa a los proveedores que ya están disponibles, suelen registrar los datos para su posterior uso como opción de suministro, por lo que es importante actualizar la lista de posibles proveedores (López, 2017). Nivel de control de los suministros comprados, según Marín y Ruiz (2018), sostuvo que la implementación de los sistemas relacionados con la calidad en el manejo de los productos, se debe convertir en una de las buenas prácticas dentro de la entidad.

Tercera dimensión: Ética en las compras según Escudero (2014), señaló que la gestión de compras también se debe ser ético, porque el comprador es el representante de la empresa, por lo que debe tener un conjunto de valores que ayuden a sembrar la lealtad entre proveedores y clientes. Asimismo, Ortega, et al., (2017), señalaron que habitualmente a la hora de negociar, las organizaciones a veces pueden volverse muy complicadas porque los gerentes de compras tienen mucho poder en la empresa, y las ambiciones pueden perjudicar su integridad porque actúan de acuerdo con los términos económicos que le brindan. Indicadores: Grado de lealtad del gestor de compras, nivel de relación entre el gestor de compras y el proveedor y nivel de incidentes en las negociaciones.

Tomando como base teórica la calidad de servicio según Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988; Cronin & Taylor, (1992), indicaron que Consiste en un conjunto de especificaciones que satisfacen plenamente las necesidades de los usuarios, lo que lleva a la creencia de que todo servicio debe lograr la satisfacción del cliente, La satisfacción del cliente es el estado mental o los servicios de una persona que cumplen con sus expectativas al comparar el desempeño percibido del producto.

Manzo, et al., (2020), definieron que es la satisfacción de los usuarios debe ir de la mano con sus expectativas que guardan sobre los productos, o servicio, tales expectativas o elementos vienen a ser los atributos del producto, la imagen del producto más las relaciones públicas, éstas tres divididas con un último elemento que viene a ser el precio del producto, da como resultado la creación de valor. Además, Rojas, et al., (2020), precisaron que calidad es tomada como resultado de obtener un

insumo servicio inspeccionado y asegurado en todo el sentido de su desarrollo, influyendo así directamente al cliente, asegurando su buena percepción, como también sus deseos y expectativas que tienen acerca del producto. Al respecto, Zúñiga y Mora (2020), definieron que la calidad es imprescindible que se debe mantener las relaciones sociales de la empresa. Por otro lado, el diseño de los atributos del producto prescribe un producto que cumple con los estándares de calidad.

Ibarra, et al. (2020) consiste en brindarle a los productos cualidades deseadas por el cliente en base a un proceso productivo, una de las características es la habilidad de los insumos para satisfacer las necesidades de los beneficiarios, como también la capacidad de cumplir sus niveles de requerimientos de acuerdo al producto deseado. Por otro lado, los atributos del producto son el conjunto de características que forman parte de un producto, pueden ser tangibles o intangibles.

Al mismo tiempo, la calidad relacionada con el servicio se puede ver que debe cumplir con las necesidades de los clientes, el cual debe cumplir el desempeño por parte de los colaboradores (Phuong, Grant y Menachof, 2019). Se busca entablar la idea de la importancia de la atención que se le otorga a los beneficiarios para ellos puedan seguir lealmente al consumo de los productos que expende la entidad.

Delahoz, et al. (2020), definieron que la calidad que se brinda en los servicios se puede percibir después de ser atendido por el personal de atención al cliente, este debe ser muy certero, donde se siga las pautas que se establecen dentro de las estrategias que se han implementado en la entidad, para ello se requiere que cada proceso sea evaluado para buscar de qué manera se puede mejorar en el aspecto donde estás cometiendo errores o donde haya debilidades. Según Miranda, et al., (2018) señalaron se puede visualizar el resultado de la atención al cliente después de que este lo haya recibido, para lo cual se requiere que se realicen observaciones para poder valorarlo desde la perspectiva del contexto, donde los mecanismos e instrumentos sirvan para brindar la data necesaria y realizar los cambios. Además, Solano y Uzcátegui (2017), señalaron que parte de la subjetividad del cliente, el cual da su opinión respecto a las vivencias que haya tenido respecto a una de sus experiencias, el cual se debe cumplir con las expectativas para que el cliente valore la

atención recibida y sobre todo debe haber entrenamiento en el personal para que pueda realizar sus actividades en base a acciones concretas.

Según las investigaciones de Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988; Cronin & Taylor, (1992), mostraron una serie de estudios que han analizado las dimensiones de la atención hacia los clientes con el fin de poder medirla y de esa forma poder mejorar sus procesos, uno de los modelos empleados es el Servqual, el cual ha sido implementado dentro de las empresas trayendo resultado positivo, por lo cual aún se sigue implementando con resultados benéficos en la calidad de los servicios otorgados a los clientes.

Primera dimensión: Elemento tangibles según Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988; Cronin & Taylor, (1992), señalaron que es el aspecto de los equipos, empleados y medios de comunicación. Además, Reyes y Lamy (2017), precisaron que son aspectos que van a servir de respaldo para concretar el servicio, entre ellos se menciona el ambiente, la música, el trato del personal, donde la impresión de sus contactados será primordial para el efecto recordatorio que tendrá en la mente del comprador.

Montero y Mora (2020), definieron que la higiene son elementos respecto a la experiencia y las estrategias que cuenta la persona que ofrece el servicio, ellos deben estar entrenados para que sepan cómo reaccionar frente a las demandas de los compradores y también para que sepan direccionar el estrés. Izquierdo, et al., (2020) precisaron que el producto de limpieza se refiere a las estrategias que manejan el personal de ventas, las cuales le permite el manejo de sus emociones y el control de los mismos para poder encaminar las energías negativas de manera apropiada. También, Tsiouti (2018), manifestó respecto a la identidad, aquí se manifiesta la suma de las características de todo el personal el cual está dedicado a identificar las cualidades del personal para beneficio de la institución.

Segunda dimensión: Confiabilidad según Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988; Cronin & Taylor, (1992), definieron que la confiabilidad debe ser cualidad del personal que se encarga de atender a los clientes, dentro de las cuales debe saber disipar las dudas que el comprador pueda tener respecto a algún producto, para ello harán que este pueda cubrir las expectativas u los requerimientos de los usuarios,

también, Oliva y Palacios (2017), consistió en la habilidad que se tiene para poder atender los clientes satisfaciendo sus dudas, brindándole confianza a los compradores. Al respecto, Ventura y Caycho (2017), para lograr la confianza de los compradores, el vendedor debe ser honesto al momento de mencionar las cualidades del producto.

Díaz y Morillo (2017), señalaron que el cumplimiento debe estar de la mano con la fiabilidad, ya que ambos elementos hacen que se logre la lealtad de los clientes, quienes al ver satisfecho sus necesidades continúan comprando los productos de la tienda. De la misma manera según Ubilla, et al. (2019), se busca que las empresas puedan ser honestos con los ofrecimientos que brindan a los clientes, ya que cuando se presente una dificultad, estos sepan brindarles el respaldo que es necesario, para ello, es necesario que se establezcan los aspectos necesarios en los procesos.

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta según Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988; Cronin & Taylor, (1992), definieron como la habilidad que tiene la empresa para poder atender a los clientes cuando este lo necesita, este proceso tiene que ser dado de manera atenta para marcar la diferencia frente a la competencia. Del mismo modo, Acosta, et al. (2018) definieron que la responsabilidad que asume la empresa para brindar ayuda a los clientes, debe ser de manera inmediata.

Chamorro, et al. (2018), manifestaron que los horarios son actividades que deben estar estipuladas con antelación para el cumplimiento en base a la planificación que se haya extendido en un determinado tiempo. Además, Perales, et al., (2020) precisaron que la disponibilidad, se refiere a los recursos con los que cuenta la empresa, se puede referir a un personal o a un producto que se requiera en un espacio, o la solución de dificultades en un determinado espacio.

Cuarta dimensión: Seguridad según Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988; Cronin & Taylor, (1992), definieron se basa en la ética de las tiendas en el hecho de cumplir con lo que han ofrecido, ello marca la confianza de los consumidores.

García y Hurtado (2019) señalaron que el entendimiento es el objetivo de desarrollar un entendimiento mejorando no sólo de los constructores en sí mismo, sino también como se relacionan. Asimismo, la confianza y a la amabilidad según Cobo, et al., (2017) se refiere a que es importante que el cliente se sienta escuchado, ya que

muchas veces no los atienden a tiempo y ello causa malestar e incomodidad, lo cual repercute en la pérdida de un cliente.

Quinta dimensión: Empatía según Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988; Cronin & Taylor, (1992), definieron son los lazos de confianza que surgen entre dos personas puede ser comprador-vendedor, la cual se basa en a la confianza de la veracidad y el cumplimiento de las ofertas sobre productos.

Luengo, et al. (2017) indicaron que el profesionalismo son destrezas del personal, el cual se debe regir en base a un planeamiento compartido entre los colaboradores que les brinde un servicio adecuado a los clientes. Habilidades que le permite estar a la altura de las circunstancias. En tal sentido, Campaña, et al., (2019), definieron el conocimiento de necesidad, es aquello que sabemos poco o conocemos mucho sobre algo, esto se debe al conjunto de experiencias, percepciones, razonamientos y enseñanzas que vamos adquiriendo a través del tiempo.

En el enfoque teórico se consideró la teoría de la calidad de servicio en las acciones iniciales que se tomaron frente a este tema, se relacionan con las supervisiones y las estadísticas que rendirán las ventas de una empresa. Después pasó a considerarse otros elementos más subjetivos en cuanto al cliente como persona. Desde la perspectiva de Vásquez et al. (1996), la calidad es parte de la formación de la empresa, la cual está supeditada a la producción, cuando se enfoca en la meta máxima que son los roles estandarizados que ayuden a tener un control y manejo sobre las mismas, de esa manera se pueden corregir. Vázquez lo plantea desde una perspectiva externa, ya que menciona que los que perciben el tipo de servicio son los clientes, que son externos a la empresa. Este tema esta circundante a la percepción que tengan los clientes sobre la atención que reciben cuando requieren de ella, dependerá de las empresas innoven en este campo para poder seguir siendo competitiva dentro del mercado, lo cual le brindará posibilidades de crecimiento y el logro de la fidelización de ellos clientes. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16). En este sentido, la calidad es captada por los clientes en base a las cualidades de los productos que consumen, y estas deben cumplir con las expectativas de los clientes, solo de esa manera se crea un lazo entre la institución y el usuario.

### **III. METODOLOGÍA**

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

Tipo de investigación. Por su naturaleza esta investigación fue de tipo básica, según Sánchez y Reyes (2015), es la investigación que encamina en la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, sin buscar objetivos prácticos específicos de los nuevos conocimientos adquiridos, lo que importa es recopilar información real a fin de enriquecer el conocimiento científico, ampliando conocimientos teóricos en búsqueda de revelar nuevos principios y leyes.

Hernández y Mendoza (2018), indicaron que la presente investigación ha seleccionado desarrollar un diseño no experimental y transversal ya que se realizará mediante la apreciación de las variables, sin realizar manejo de ninguna y en un único momento, a fin de establecer y determinar la relación entre las variables (véase Figura 6), en base a las encuestas que se realizarán mediante el formulario de Google.

El enfoque de este estudio fue cuantitativo, utilizando la estadística como una herramienta para dar los valores numéricos para su procesamiento, análisis y presentación de los resultados (Valderrama, 2017).

Se aplicó el método hipotético-deductivo, al respecto Bernal (2016) confirmó el punto en el que la hipótesis saca una conclusión y posteriormente refutar mediante la teoría. De esta forma, el nivel de esta indagación es descriptiva correlacional que buscó relacionar o asociar las variables (Valderrama, 2017).

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

Definición conceptual de gestión de compras. La gestión de compras es una de las componentes más importantes, al momento de querer abastecer correctamente a una entidad (Escudero, 2014).

Definición operacional gestión de compras. Es una variable de naturaleza cuantitativa y se mide con la escala de Likert. Se consideró tres dimensiones, nueve indicadores y 18 ítems; los mismos que fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.

Definición conceptual de calidad de servicio. En la publicación de Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988; Cronin & Taylor, (1992), muestran que este conjunto de especificaciones que satisface plenamente las necesidades del usuario, esto conlleva a pensar que todo servicio debe conseguir la satisfacción del cliente.

Definición operacional de calidad de servicio. La definición operacional de esta variable se operacionaliza en cinco dimensiones, once indicadores la cual es medida por un cuestionario conformado por 25 preguntas, muy bien diseñadas y validadas.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Según Valderrama (2015), definió que la población es un conjunto de personas que tienen las mismas características que fueron consideradas para realizar la presente investigación. En la presente investigación la población estuvo constituida por 256 instituciones educativas del Callao.

#### Figura 1

*Fórmula para la estimación de una proporción poblacional.*

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

- N = Total de la población, 256 Instituciones Educativas.
- $Z^2 = 1.96^2$  (si la seguridad es del 95%)
- P = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- Q = (en este caso es 0.5)
- d = precisión (en este caso deseamos un 0.05).
- n = muestra (resultado 153.865949 Instituciones Educativas).

Es el subconjunto de la población, en base a ella se recopilaron los datos que son representativos de la población de la investigación, Hernández y Mendoza, (2018). En la presente investigación se consideró como muestra 154 instituciones educativas del Callao.

El muestro fue probabilística aleatorio simple. Según Valderrama (2018) en cuando todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser

seleccionado en la muestra y esta es conocida. Este tipo de muestreo es más recomendable, pero resulta mucho más difícil realizarse, por lo tanto, es más costoso.

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, según Valderrama (2015) son cuestionarios para medir niveles de entendimiento y escalas de actitudes. Además, el instrumento usado fue el cuestionario, según Sánchez (2015) constituye un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas relacionadas con el propósito del estudio.

La validez de contenido del instrumento según Soto (2014) se refiere cuando hay concordancia entre los jueces y la validez de constructo. Es decir, se realizó la validación mediante juicio de experto quienes fueron dicentes de la Universidad César Vallejo, quien precisaron tres criterios como: relevancia, pertinencia y claridad, para finalizar dando como resultado que los instrumentos son aplicables.

La confiabilidad del instrumento de medición, según Valderrama (2015) señalo que un instrumento es confiable o fiable si elabora resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones.

De acuerdo a los resultados, el índice de confiabilidad fue de 0.885 y 0.905 para las 2 variables de estudio, gestión de compras y calidad de servicio respectivamente. Lo cual indica que el instrumento presentó una fuerte confiabilidad y de alta confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Se ejecutó en la Red de Instituciones Educativas de la Región Callao, para ello se remitió una carta dirigida al jefe de la unidad territorial del PNAE QW, una vez aceptado, se procedió a realizar la encuesta al personal encargado de la recepción, perteneciente a los miembros del Comité de Alimentación Escolar (CAE).

Debido a la situación actual (pandemia Covid-19) que vive nuestro país y el mundo entero, la recolección de datos se realiza de forma electrónica, utilizando herramientas informáticas (Google Formularios) para generar enlaces de acceso a la

encuesta validada. Luego de recolectar la información, y con el cuestionario resuelto se procedió con el procesamiento de los datos, a través de software IBM SPSS Statistics 25, para lograr el análisis estadístico y aportando en las conclusiones.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Los datos adquiridos mediante sus 154 encuesta, fueron incorporados en la base de datos del programa Microsoft Office Excel 2016 y también se ingresó al programa de IBM SPSS Statistics 25, donde fueron analizadas las variables, la prueba es no paramétrica. De la misma forma, los diseños de investigación se aplicó la estadística descriptiva y la estadística inferencial (Rho Spearman).

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación realizada cuenta con la autorización de las autoridades competentes de la institución donde se realizó la investigación. Esto se debe a los resultados al aplicar la técnica de la encuesta son fiables, asimismo el desarrollo integral de dicha investigación es original y no hay plagio. La presente investigación se desarrolló siguiendo estrictamente la publicación del 01 de julio del 2020 “Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales de la universidad César Vallejo” aprobada por la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 011- 2020-VI-UCV. Esta investigación se ha sometido al uso del Software Turnitin, respetando las teorías y definiciones conceptuales de los autores sobre las variables mencionadas.

En cuanto a la información recolectada, las muestras fueron seleccionadas de acuerdo al punto 3.3 de este estudio, luego de un correcto análisis no hubo adulteración, cabe señalar que este estudio también obtuvo el consentimiento de los miembros del Comité de Alimentación Escolar - CAE. La ejecución del cuestionario fue la misma que la establecida en los instrumentos validados, por un juicio de expertos. Así mismo se comunicó a los encuestados que la información brindada es confidencial y se mantiene anónimo de todos los encuestados, durante su investigación y publicación. Se acató el estándar APA 7.<sup>a</sup> edición.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

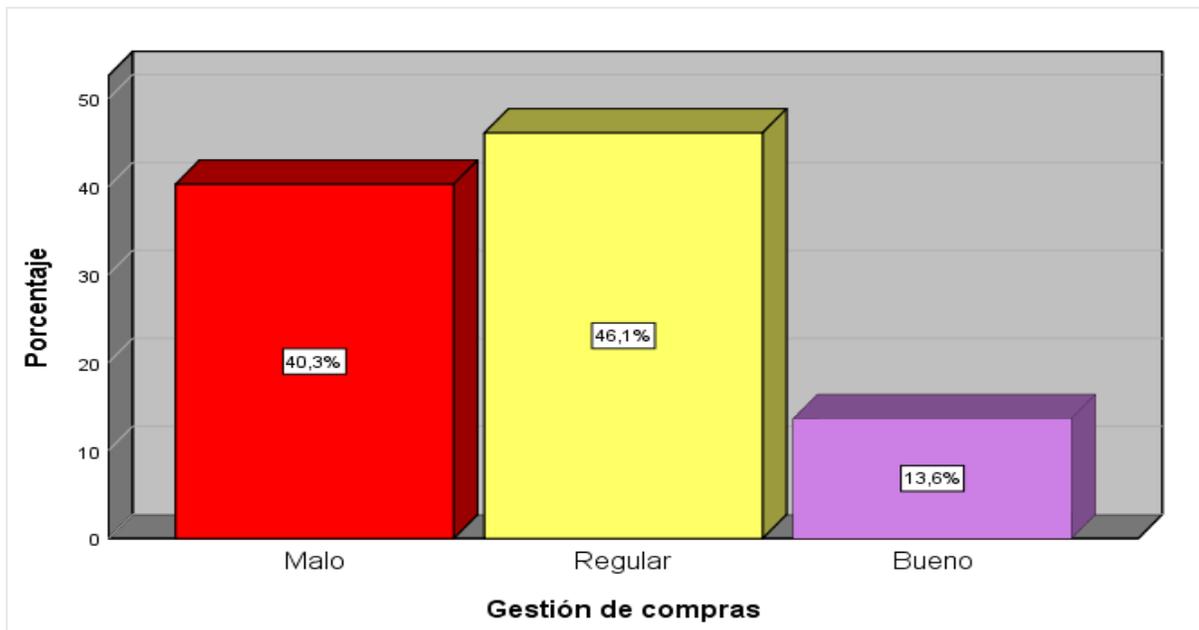
*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión de compras*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	62	40,3%
	Regular	71	46,1%
	Bueno	21	13,6%
	Total	154	100%

*Nota:* Niveles con respecto a la variable gestión de compras

**Figura 2**

*Niveles de la gestión de compras.*



*Nota.* Niveles de la gestión de compras.

Dado que los resultados, el 46.1% de los encuestados opinan que la gestión de compras es regular, el 40.3% de los encuestados señalan que la gestión de compras es malo y el 13.6% de los encuestados expresan que la gestión de compras es bueno. Es decir, tienen dificultad en la búsqueda de proveedores, en el tipo de entrega que realizan.

**Tabla 2**

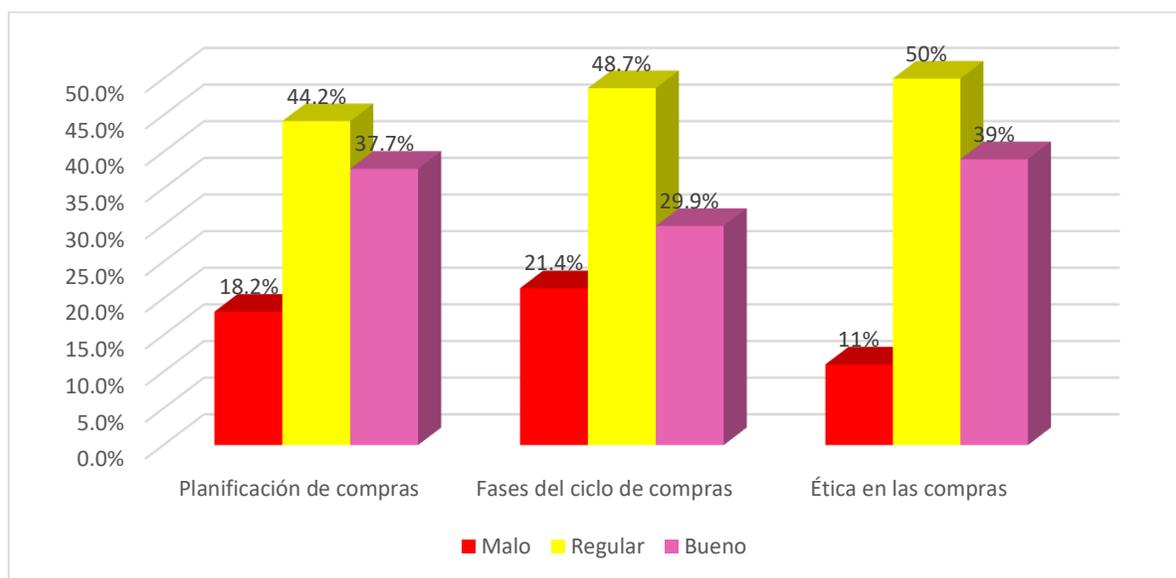
*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de gestión de compras*

Niveles	Planificación de compras		Fases del ciclo de compras		Ética en las compras	
	f	%	f	%	f	%
Malo	28	18.2%	33	21.4%	17	11%
Regular	68	44.2%	75	48.7%	77	50%
Bueno	58	37.7%	46	29.9%	60	39%
Total	154	100%	154	100%	154	100%

*Nota.* Niveles de las dimensiones de gestión compras.

**Figura 3**

*Niveles de las dimensiones de gestión compras.*



*Nota.* Niveles de las dimensiones de gestión compras.

Es así como los resultados, se percibe que el 44.2% de los encuestados manifiestan que la planificación de compras es regular, el 37.7% de los encuestados expresan que es bueno y el 18.2% de los encuestados señalan que es malo. Además, el 48.7% de los encuestados dicen que las fases del ciclo de compras son regulares, el 29.9% opina que es bueno y el 21.4% de los encuestados presentan que es malo. También, el 50% de los encuestados expresan que la ética en las compras manifiesta que es regular, el 39% los encuestados opinan que es bueno y el 11% de los encuestados ostentan que es malo.

**Tabla 3**

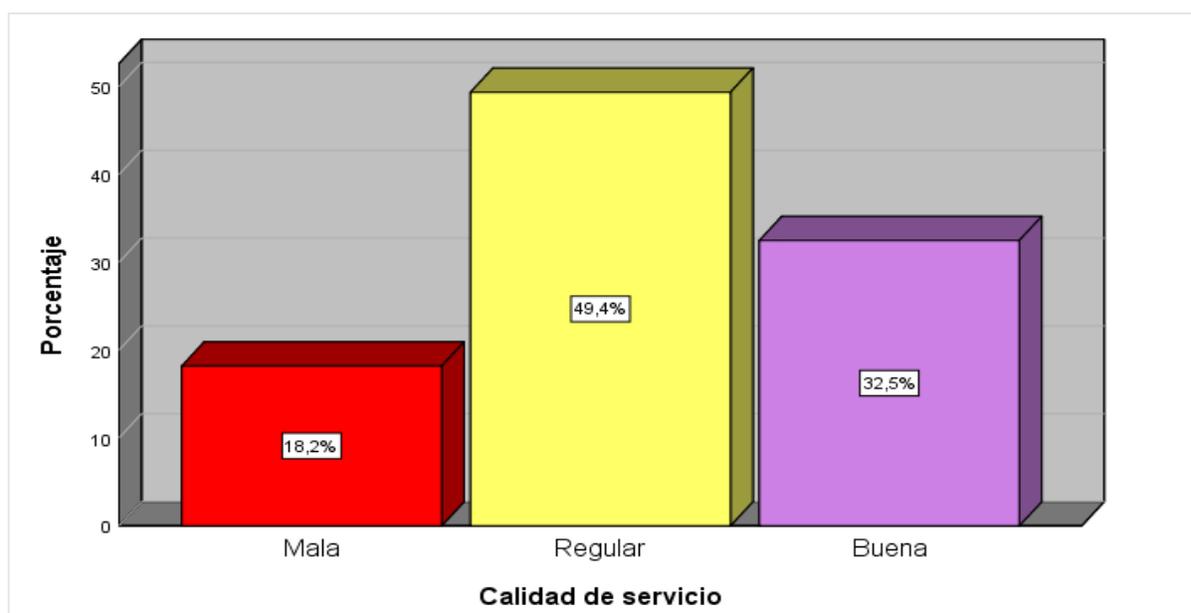
*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad de servicio.*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	28	18,2%
	Regular	76	49,4%
	Buena	50	32,5%
	Total	154	100%

*Nota.* Niveles de las dimensiones de calidad de servicio.

**Figura 4**

*Niveles de la calidad de servicio.*



*Nota.* Niveles de la calidad de servicio.

De acuerdo a los resultados, se observan que el 49.4% de los encuestados descubren que la calidad de servicio es regular, el 32.5% indican que la calidad de servicio es buena y el 18.2% de los encuestados muestran que la calidad de servicio es mala. Es decir, en su mayoría no cumplen con el presupuesto de la organización.

**Tabla 4**

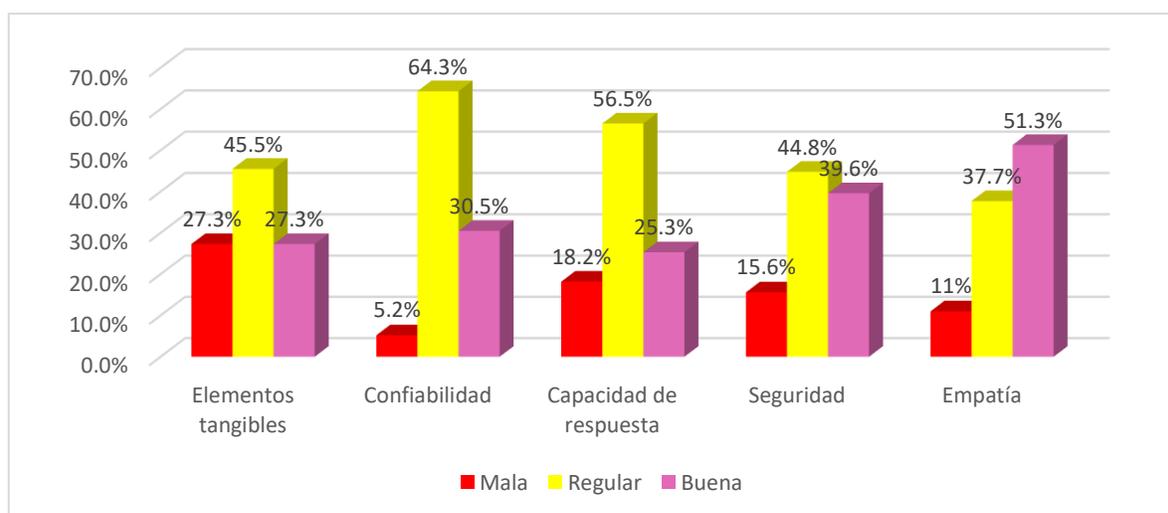
*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de calidad de servicio.*

Niveles	Elementos tangibles		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	42	27.3%	8	5.2%	28	18.2%	24	15.6%	17	11%
Regular	70	45.5%	99	64.3%	87	56.5%	69	44.8%	58	37.7%
Buena	42	27.3%	47	30.5%	39	25.3%	61	39.6%	79	51.3%
Total	154	100%	154	100%	154	100%	154	100%	154	100%

*Nota.* Niveles de las dimensiones de la calidad servicio.

**Figura 5**

*Niveles de las dimensiones de la calidad servicio.*



*Nota.* Niveles de las dimensiones de la calidad servicio.

Es por ello que los resultados, el 45.5% de los encuestados manifiestan que los elementos tangibles son regulares, el 27.3% indican que es mala y buena. Asimismo, el 64.3% señalan que la confiabilidad es regular, el 30.5% de los encuestados indican que es buena y el 5.2% opina que es mala. De la misma forma, el 56.5% de los encuestados muestran que la capacidad de respuesta es regular, el 25.3% indican que es buena y el 18.2% de los encuestados presentan que es mala. Además, 44.8% de los encuestados expresan que es regular, el 39,6% de los encuestados opinan que es buena y el 15.6% es mala. Finalmente, el 51.3% de los encuestados manifiestan que la empatía es buena, el 37.7% ostentan que es regular y el 11% de los encuestados muestran que la empatía es mala.

## Prueba de normalidad

**Tabla 5**

*Resultados de la prueba de normalidad.*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de compras	,107	154	,000
Calidad de servicio	,124	154	,000

*Nota:* Prueba de normalidad.

En la tabla 5 se muestra los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K – S) se observa que la mayoría de los puntajes de la variable no están cerca de la distribución normal, porque el coeficiente obtenido es significativo ( $p < 0,0000$ ) y la prueba estadística utilizada debe ser no paramétrica: Prueba de Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis

**Tabla 6**

*Prueba de hipótesis general y específicas.*

			Gestión de compras	Planificación de compras	Fases del ciclo de compras	Ética en las compras	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de compras	Coeficiente de correlación	1,000	,562**	,732**	,678**	,898**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	154	154	154	154	154
	Planificación de compras	Coeficiente de correlación	,562**	1,000	,098	,064	,658**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,229	,433	,000
		N	154	154	154	154	154
	Fases del ciclo de compras	Coeficiente de correlación	,732**	,098	1,000	,530**	,529**
		Sig. (bilateral)	,000	,229	.	,000	,000
		N	154	154	154	154	154
	Ética en las compras	Coeficiente de correlación	,678**	,064	,530**	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	,000	,433	,000	.	,000
		N	154	154	154	154	154
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,898**	,658**	,529**	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	154	154	154	154	154

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

Se demostró según Rho de Spearman el grado de relación es ( $r = 0.898$ ), es decir una correlación positiva alta. De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0.000 <0,05 indica que no se acepta la hipótesis nula y por consiguiente se afirma a la hipótesis alterna; afirmando que, existe relación entre significativa entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Asimismo, descubrió que la relación significativa entre la planificación de compras y calidad de servicio, es significativa al nivel de 0,658; por lo tanto, se puede inducir que efectivamente sí hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0.000 <0,05 indica que no se acepta la hipótesis nula y por consiguiente se afirma a la hipótesis alterna. También, se demostró que la relación entre las fases de ciclo de compras y la calidad de servicio, es significativa al nivel de 0,529; por lo tanto, se puede inducir que efectivamente sí hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Entonces al Sig. (Bilateral)=0.001 <0,05. Para la última hipótesis, se descubrió que existe relación entre la ética en las compras y la calidad de servicio, es significativa al nivel de 0.627; por lo tanto, se puede inducir que efectivamente sí hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0.000 <0,05 indica que no se acepta la hipótesis nula y por consiguiente se afirma a la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general, que fue determinar la relación entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Se concluyó según el estadígrafo Rho de Spearman siendo un  $r = 0.898$ , existió una correlación positiva alta, un  $\text{Sig.} = 0.000 < 0,05$  afirmando que existe relación entre significativa entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Investigación que se apoyó mediante la teoría planteada por Escudero (2014) quien manifestó que, la cuestión más importante para abastecer a una empresa es indudablemente la gestión de compras, es el área que abastece a la empresa para que las actividades planificadas se cumplan con toda normalidad, es por ello que debería planificarse ordenada y adecuadamente teniendo en cuenta el cronograma, y se cumpla evitando que se presente el incremento de costes, además de ello se sustenta en el de Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988; Cronin & Taylor, (1992), consiste en la recomendación de un conjunto de actividades específicos destinados a satisfacer las necesidades del usuario. Esto conlleva a conseguir de que todo servicio prestado debe estar orientado a la satisfacción del cliente usuario del servicio. Comparando con la investigación de Juárez (2020) quien tuvo como objetivo determinar los efectos del programa del Vaso de Leche en la calidad de vida del beneficiario del AA. HH. Hijos de Ventanilla- Callao. Basándose en la teoría de (Caracterización del Programa Vaso de Leche, 2003) quien manifestó que, dentro de los programas sociales que implementa el gobierno, se encuentra el vaso de leche, cuyo objetivo está orientado a bajar las consecuencias de la extrema pobreza como producto de la inseguridad alimentaria. La responsabilidad de conducir estos programas ha sido transferida a los gobiernos provinciales y locales, ellos cuentan con el apoyo de las organizaciones de base, quienes les prevén de alimentos, solo para la compra y transporte y almacenamiento corre a cuenta del MEF. Asimismo, se basó para la segunda variable en la teoría de (Benites, 2016) que señala que, el término de hacer valioso o agradable el ambiente, se refiere a las experiencias, conocimientos que poseen las personas quienes integran el grupo, a ello se incluye la imaginación el

subjetivismo, asuntos que hacen un poco difícil de entender, porque a veces en los grupos de personas que se tienen provienen de diferentes culturas con creencias y comportamientos diferentes. Concluyendo según su investigación que el programa influye significativamente mejorar la existencia de los que resultan beneficiados en el contexto estudiado; según la prueba Rho de Spearman y con un valor  $p=0.000 < \alpha 0,01$ . Asimismo, se discute con la investigación de Castillo (2020), en el trabajo de estudio que muestra de qué manera se cohesiona la gestión referida a las compras con la distribución de recursos asignadas a las entidades educativas, partiendo de la perspectiva de los colaboradores que laboran en la Dirección de Recursos Educativos (DIGERE) - Lima, 2020. Quien se basó en la teoría de Storbacka, et al., (1994) quien señala que la distribución del kit de cocina es la distribución de este, la transmisión de productos y servicios desde el vendedor o productor hasta el comprador o usuarios.

Kotler y Keller (2012) quien manifestó que la satisfacción del comedor popular el juicio que hace el beneficiario del rendimiento percibido por un producto en relación con las expectativas. Concluyo según el estadístico aplicado se encontró un grado de relación con un valor de 0.690, lo cual indica que hay relación entre las variables estudiadas.

De acuerdo al objetivo específico 1, que fue establecer la relación entre la planificación de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Se concluyó según el estadígrafo Rho de Spearman siendo un  $r = 0,658$  relación significativa entre la planificación de compras y calidad de servicio. De acuerdo al  $\text{Sig} = 0.000 < 0,05$ , se puede inducir que efectivamente sí hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Basándose en la teoría de Escudero (2014) manifestó que, el primer paso de la actividad es saber planificar, cronogramando adecuada y ordenadamente orientado a cumplir nuestro objetivo ejecutando lo planificado, Es por ello que el área de compras debe cumplir una función importante como respuesta a lo planificado, cumpliendo por su puesto una serie de parámetros para garantizar la condición y calidad del producto. Asimismo, se fortaleció la teoría dada con Orlando, et al., (2018) quien manifestó que consiste en saber las necesidades de la empresa en cuanto a los productos, ello se debe a un manejo de información que ofrece el almacén y también el área de ventas

para saber la cantidad de stock que requiere la entidad. Comparando con la investigación de Camacho (2020) en el estudio tuvo como objetivo mostrar el grado de influencia del PNAE Qali Warma en la mejora de la realidad de los beneficiarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo. Basándose en la teoría de (Romero, Riva y Benites, 2016) La gestión del Programa Qali Warma incluye funciones reguladoras como orientar, gobernar, organizar, administrar los diferentes elementos: servicio alimentario, atención educacional, hábitos de alimentación, comunicacional. Asimismo, se basó para la segunda variable en la teoría de (Marković & Janković, 2013) quien señaló que es una comparación de las opiniones y percepciones del usuario recibidas de los usuarios del servicio; por lo tanto, cuando la percepción del servicio supera las expectativas del servicio, la calidad del servicio también aumenta. Se contó con el apoyo de 40 PFFF, donde se llega a concluir que hay una relación con un valor de 0,682 donde se demuestra que los beneficiarios han mejorado la calidad de su existencia, gracias a que la mayoría de ellos llegaban a las escuelas sin haber ingerido alimentos, con un rendimiento no aceptable dentro de las aulas, esto se revierte en el estudio mejorando en su rendimiento y alimentación. De la misma manera se discute con la investigación de Valdez (2019), cuyo objeto fue mostrar que hay correlación entre la gestión relacionada con las compras y con la ejecución de las compras y el PNAE Qali Warma. Basándose en la teoría de Sangri (2014) donde se manifestó que la variable gestión de compras se basa en una serie de actividades agrupadas, que lo gestiona un área administrativa que se encarga de varios departamentos, tales como mantenimiento, almacén y servicios en general. Para la segunda variable se basó en la teoría de Castaños y Rodríguez (2017) que manifiestan que la ejecución contractual se inicia con la contratación del estado, de tal manera que la persona se convierte ser el contratista hasta el momento que se dé la liquidación o se concluya. Toda esta fase se realiza en forma externa dando oportunidad a la participación de personas privadas como postores, que con el transcurrir del tiempo se convierten ser ganadores del concurso, convirtiéndose en contratistas, concluyendo con la firma del contrato luego la ejecución. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se concluyó que se puede mencionar que el 56% mencionaron que la gestión relacionada con las compras tienen un nivel regular, y respecto a la ejecución del programa, el 44%

manifiestan que también se encuentran en un nivel medio, esta relación se da con un valor de ( $r = 0.872$ ) pudiendo mencionar que ambas variables se relacionan, por lo que la gestión de compras influye en la ejecución de las mismas, ya que una le provee los recursos a la otra para que de esa manera pueda realizar sus actividades dentro del programa.

De acuerdo al objetivo específico 2, que fue identificar la relación entre las fases de ciclo de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Se concluyó según el estadígrafo Rho de Spearman siendo un nivel de significancia al nivel de 0,529; por lo tanto, se puede inducir que efectivamente sí hay una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable de estudio. De acuerdo al Sig. =0.001 <0,05. Investigación que se basó en la teoría de Escudero (2014), quien expresó que, es conveniente que los procesos deben cumplirse por fases de acuerdo a la planificación, especialmente si se trata de presupuesto, especialmente el departamento de compras debe direccionar las actividades de acuerdo al presupuesto que se vayan gastando de acuerdo al tiempo planificado. En ese mismo sentido la teoría manifiesta que, el primer paso se da en cumplimiento a la solicitud del departamento que pide se inicie el gasto como inicio del proyecto. Para ello se debe tener en cuenta una serie de parámetros a fin de garantizar la calidad del producto (Ojeda, et al., 2020). Comparando con la investigación de Silva (2021) cuyo objetivo buscó precisar la relación que hay entre la calidad que está relacionada con el servicio y la satisfacción que perciben los consumidores y la lealtad que ellos aplican al momento de realizar las compras. Basándose en la teoría de Kumar y Hundal (2019) quienes valoraron la calidad en el servicio de una compañía de servicios de energía solar, y descubrió que la brecha entre las expectativas y las percepciones de los clientes sobre las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, confianza y empatía, es mínima. También, se basó en la teoría de Lai y Nguyen (2017) quienes estimaron que la calidad en el servicio a usuarios de una compañía de telecomunicaciones, detectando que las dimensiones de empatía, confianza y aspectos tangibles, tienen el mayor impacto en la satisfacción del cliente. Concluyendo según sus resultados que hay una alta correlación entre calidad relacionada con el servicio con un ( $r = 0.820$ ) y sobre la lealtad del cliente un valor de ( $r = 0.803$ ). Se

visualiza que el 73.713 % que hay una mejoría en la atención a los clientes y también con ello se puede conservar la lealtad de los mismos, por estar satisfechos en sus expectativas estos continúan comprando sus productos, por ello se logra una mayor rentabilidad en la empresa. Asimismo, se discute con la investigación de Pacheco y Ramos (2020), quienes en la publicación realizada analizaron sobre la calidad referida a los servicios que ofrecen con la satisfacción que tienen los usuarios de una cooperativa que administra el ahorro y crédito. Se aplicó una serie de encuestas relacionadas al paradigma 5 y 6 del Servqual. Se obtuvo que un 93,4% muestra satisfacción por los servicios que recibe. Los colaboradores de la empresa muestran satisfacción, y están de acuerdo que debe haber mejoras en su salario, en otros aspectos que brinda la tienda, así como la oportunidad de brindar ideas y sugerencias para poder resolver las dificultades de la empresa.

De acuerdo al objetivo específico 3, que fue establecer la relación entre la ética en las compras y la calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Se concluyó según el estadígrafo Rho de Spearman siendo un nivel de significancia al nivel de 0.627; De la misma forma de acuerdo al Sig. = 0.000 <0,05, se puede inducir que efectivamente sí hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Apoyado por la teoría de Escudero (2014) quien señaló que el comprador debe ser una persona seria que tenga cualidades y maneje los valores, a fin de dar confianza a la empresa y demostrando lealtad y confianza al gerente y clientes. De la misma manera se fortalece la teoría dada con Marqués, Domínguez, Durán y Gómez (2017), señalaron que generalmente a la hora de negociar, las organizaciones a veces pueden volverse muy complicadas porque los gestores de compras tienen mucho poder en la entidad y las ambiciones pueden dañar su integridad al momento de actuar con las disposiciones financieras que se le brindan. Indicadores: Nivel de lealtad del gestor de compras, Grado de relación entre el gestor de compras y el proveedor y Grado de incidentes en las negociaciones. Comparando con la investigación de Sierra (2018), un modelo de plan para diagnosticar, medir y mejorar la productividad que se refiere a la calidad de servicio. Quien se basó en la teoría de Scorche y Gómez (1992), entendieron que la productividad no solo es la relación de los recursos materiales, sino es también producto del trabajo basado en la

participación del hombre que tiene prevalencia en combinar con los elementos por ocupar el lugar central de la actividad. Y en la teoría de Díaz, Rodríguez y García (2007), señalaron que, en el sector servicio se presentan ciertas características que inciden en la baja producción, referente al sector secundario de lo económico, basado de que es un sector que no produce. Concluyendo que el 50,23% dejan de lado la supervisión de la mejora continua; el 50% dejan de lado las evaluaciones sobre el desempeño; 30,6% dejan de lado las compensaciones; sobre la calidad de los servicios que se brindan, existe una gran diferencia entre las expectativas de los clientes y la calidad de la que reciben en la zona de atendidos, a ello se le adjudica un valor de (-15,59); entre las otras dimensiones también se puede ver una gran diferencia entre los que los clientes esperan y lo que reciben.

En cuanto a la teoría de la ética en las compras según Escudero (2014) precisó que establece en cumplir y mantener la fidelidad a su entidad, además de ello es mantener las buenas relaciones con todo aquel que realiza el comercio pudiendo ser dentro o fuera de su entidad optimizando el uso de los recursos del cual son responsables, buscando en todo momento proporciona el ingreso máximo y beneficiar en su totalidad a la empresa. Pero es necesario mantener siempre en alto el nivel profesional, y mantener siempre en alto el nivel profesional de compras, siempre respetando y cumpliendo las leyes nacionales e internacionales. En tal sentido, no hay que abstenerse de cualquier negocio propio que pueda estar o parecer estar en contradicción con la entidad. En tal sentido, es importante tener conocimiento para poder mantener en actividad la información confidencial de la empresa y de los proveen los productos manteniendo la paciencia, el humor y el respeto. A ello debemos advertir también que es importante tener en cuenta que, es importante mantener las relaciones mutuas entre el proveedor a través del respeto y la cortesía a fin de que la relación se convierta en un clima de tranquilidad, en el que se pueda realizar transacciones entre los actores.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** De acuerdo al objetivo general, se determinó que existe relación significativa entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Mediante el estadígrafo Rho de Spearman siendo un  $r = 0.898$ , siendo una correlación positiva alta, un Sig. =  $0.000 < 0,05$ .
- Segundo:** En relación al objetivo específico (a), se estableció la relación entre la planificación de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Mediante el estadígrafo Rho de Spearman siendo un  $r = 0,658$  se puede inducir que efectivamente sí hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, un Sig =  $0.000 < 0,05$ .
- Tercero:** En relación al objetivo específico (b), se identificó la relación entre las fases de ciclo de compras del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021. Según el estadígrafo Rho de Spearman siendo un nivel de significancia al nivel de  $0,529$ ; por lo tanto, se puede inducir que efectivamente sí hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, de acuerdo al Sig. =  $0.001 < 0,05$ .
- Cuarto:** En relación al objetivo específico (c), se estableció una relación entre la ética en las compras y la calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021, Concluye el estadígrafo Rho de Spearman que un nivel de significancia al nivel de  $0.627$ ; se puede inducir que efectivamente sí hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, de la misma forma al Sig. =  $0.000 < 0,05$ .

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Al jefe de unidad territorial de Lima Metropolitana y Callao, implementar una base de dato de las casuísticas de la gestión de compras en relación a la calidad de servicio. Asimismo, realizar una retroalimentación según la base de datos obtenidos para la mejora continua.
- Segunda:** Al comité de compras brindar mayor información de las compras, cumpliendo las metas del área y las expectativas de los beneficiarios. De la misma forma, el miembro de comité de alimentación escolar – CAE, que decepciona los alimentos debe verificar la indumentaria y el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura – BPM del personal del proveedor de PNAE QW.
- Tercera:** Al comité de gestión de compras establecer un creciente ciclo de compras a cargo de los supervisores del área, que sea proactivo que cumpla a cabalidad las fechas de entregas y cumpla lo proyectado evitando errores. Asimismo, el personal de Qali Warma debe estar a disposición de los beneficiarios para atender quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Cuarta:** Al jefe de unidad territorial a tener bastante cuidado en el momento de ejecutar las compras evitando los sobrepuestos, que pueden llevar a las pérdidas innecesarias, el dialogo constante, la comprensión entre los responsables llevará adelante el estableciendo un proceso de compras transparente. Además, el proveedor debe cumplir con sus actividades de acuerdo a las adendas firmadas brindando alimentos seguros y confiables y evitando las penalidades.

## REFERENCIAS

- Acosta, A., Durán, E. y Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40), <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Alfonso, J. y Tapia, L. (2019). Evaluation of the quality of a service through six sigmas of the health sector in Colombia for the year 2019. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Alvarez, V., Nevárez, J., Sisalema, A. y Ramos, Y. (2020). Selección de proveedores, factor de éxito en la gestión de compras del producto restauración. *Uleam Bahía Magazine (revista científica multidisciplinaria)* 1(2), 59-70. [https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam\\_bahia\\_magazine/article/view/65](https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/65)
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación (3 ed.)*. Pearson Educación.
- Calderón, R. (2018). IDB improving lives, raising well-being. <http://iin.oea.org/pdf-iin/RH/2018/3Lancet%20ECD%20Series%20Papers.pdf>
- Camacho, F. (2020). *Gestión del programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la IE Gustavo Ries, 2019* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46429>
- Castillo, A. (2017). *La distribución de kits de cocina y la satisfacción de los comedores populares beneficiarios del programa "Compras a MYPERÚ", 2016* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15203>
- Castillo, E. (2020). *La gestión de compras y distribución del material educativo desde la perspectiva de los colaboradores de la DIGERE, 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46503>
- Chamorro, R., Farias, R., & Peirano, P. (2018). Circadian rhythms, eating patterns, and sleep: A focus on obesity. *Revista chilena de nutrición*, 45(3), 285-292. <https://dx.doi.org/10.4067/s0717-75182018000400285>

- Chirinos, A. (2017). Mejoramiento continuo y gestión de compras de las empresas participantes en el proyecto AUTOGAS PDVSA. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 2(3), 3-17. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v2i3.22>
- Cobo, E., Gómez, F. y Rodríguez, M. (2017). Perception of the quality of attention in an emergency service. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 4(2), 188-204. <https://doi.org/10.24267/23897325.262>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56(3), pp. 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Delahoz, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *University education*, 13(2), 93-102. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Díaz, L. (2018). Gestión estratégica de proveedores para fortalecer el proceso de compras en la línea de negocios de reparación y mantenimiento de embarcaciones en COTECMAR. *Revista científica anfibios*, 1(2), 44-52. <https://doi.org/10.37979/afb.2018v1n2.29>
- Díaz, F. y Coromoto, M. (2017). Compliance with the promises related to the quality of the Merida state tourist accommodation service, Venezuela. *Tec. Empresarial*, 11(2), 27-40. <https://doi.org/10.18845/te.v11i2.3231>
- Dos Santos, A., Ladislau, A., Gómez, T., Chaves, R. y Monteiro, M. (2020). Follow up in an intermediate shopping cooperative. *Cadernos de Gestão e Empreendedorismo*, 8(1), 93-103. <https://doi.org/10.32888/cge.v8i1.41284>
- Escudero, M (2014). Gestión de compras. (1ra ed.). Edit. Paraninfo, 275 pp.
- Escudero, M. (2014). Logística de Almacenamiento. (1ra ed.). Edit. Paraninfo, 382 pp.
- Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1462-1479. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.166](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166).

- García, E. (1996). Analysis of qualitative data in research on educational differentiation, Análisis de datos cualitativos en la investigación sobre la diferenciación educativa. *Revista de Investigación Educativa*, 23 (1), pp. 183-195. <https://hdl.handle.net/11441/77867>
- García, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira (Colombia) (Colombia). *Empresarial*, 13(1), 35-47. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.149>
- García, X. (2021). Auditoria Administrativa aplicada a los procesos de adquisiciones de Liga Deportiva Cantonal Chimbo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 843-851. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.282](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.282)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, Mac Graw Hill: Interamericana. pp 634.
- Hernández, R y Mendoza. C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Editorial McGraw-Hill Educación. Pp 714.
- Ibarra, L., Woolfolk, L., Meza, B. y Gelain, E. (2020). Evaluation of the Service Quality: A Practical Experience in a Coffeehouse Chain. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>
- Izquierdo, A., Viteri, D., Baque, L. y Zambrano, S. (2020). Marketing strategies for the commercialization of biodegradable cleaning and cleaning products from the Quibisa Company. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 399-406. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400399&lng=es&tlng=](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400399&lng=es&tlng=)
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review In *Anales de Pediatría* (Vol. 90, No. 5, pp. 301-309). Elsevier Doyma. <https://www.analesdepediatria.org/en-evaluation-quality-service-in-early-articulo-resumen-S2341287919300456>
- Jiménez, D. (2006). Innovation, organizational learning and total quality: an empirical study. *Notebooks of Economics and Management of the Company*, (29), 31-55. <https://doi.org/10.4067/S0718-27242012000300003>

- Juárez, A. (2020). Programa Vaso de Leche en la calidad de vida del beneficiario del Asentamiento Humano Hijos de Ventanilla, Callao, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47430>
- Kotler, P., Kevin Lane Keller, K. (2012). Dirección de marketing. <https://unac.edu.mx/wp-content/uploads/2020/02/Direccion-de-marketing-philip-kotler.pdf>
- López, A. (2017). *Gestión de compras en el mercado laboral*. 6ª ed. España: Editorial Elearning S.L. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48367/Vela\\_MRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48367/Vela_MRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luengo, C., Paravic, T. y Burgos, M. (2017). Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura. *Enfermería universitaria*, 14(2), 131-142. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2017.02.001>
- Mawad-Santos, M., Escobar-Pérez, Y., Ojeda-Herrera, R., Sánchez-Alonso, N., & Urquiza-Yero, Y. (2020). Satisfacción acerca de la pesquisa asociada a la COVID-19, realizada por estudiantes de las ciencias de la salud. *Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta*, 45(4). <http://revzoilomarinello.sld.cu/index.php/zmv/article/view/2347>
- Manzo, E., Sanabria, B., Mero, D., Caicedo, C. y Chávez, A. (2020). Higiene y manipulación de los alimentos en los restaurantes de Playita Mía de la ciudad de Manta. *RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 5(2), 60-65. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/2490/2846>
- Marchena, A. (2017). *MF2106\_2-Gestión de compras en el pequeño comercio*. Editorial Elearning, SL. [https://books.google.com.pe/books?id=rlxWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rlxWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Marín, L. y Ruiz, M. (2008). The Relationship Between Quality And Non-Financial Measures. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(3), 107–126. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60070-7](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60070-7)

- Markovié, S. & Raspor, S. (2013). Exploring the relationship between service quality and customer satisfaction in Croatian hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 19(2):149-164 <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=9326affc-212f-47e0-87f64acfb2a22207%40sessionmgr198&hid=109>
- Ministerio de Educación, (2020). Resolución Directoral Ejecutiva N° 176-2020-MINEDU. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/484408-176-2020-minedu>
- Miranda, R., Oriol, X., Amutio, A., & Ortúzar, H. (2018). Adolescent Bullying Victimization and Life Satisfaction: Can Family and School Adult Support Figures Mitigate this Effect? *Revista de Psicodidáctica*, 24(1), 39-45. <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2018.07.001>
- Montserrat, P. (2020). CSR and purchasing management: A vision of value generation in the tourism sector. *Purchasing management: the magazine of purchasing, procurement and materials management professionals* (122), 18-20. <https://pubs.aeaweb.org/doi/pdfplus/10.1257/089533002760278776>
- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V. (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Oliva, E. y Palacios, D. (2017). Evaluation of the quality of service perceived in the hotel establishments of Quibdó. *Free Criteria*, 15(26), 195-213. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6675986>.
- Orlando, M., Pisco, R., Quijije, M., Sánchez, E., Cedeño, O., Sánchez, O y Lucas, H. (2018). *La utilización del comercio electrónico como forma de interacción en la planificación estratégica empresarial* (45). 3Ciencias. [https://issuu.com/3ciencias/docs/la\\_utilizaci\\_n\\_del\\_comercio\\_electr\\_](https://issuu.com/3ciencias/docs/la_utilizaci_n_del_comercio_electr_)
- Ortega, A., Padilla, S., Torres, J. y Ruz, A. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo Estratégico*, 7(1), 71-82. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261>

- Pacheco, G. y Ramos, Y. (2020). Evaluation of service quality and internal customer satisfaction in a credit union. *Polo del Conocimiento*, 5(7), 722-735.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1547>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.  
[https://www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multiple-item\\_Scale\\_for\\_Measuring\\_Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality)
- Peña, C. (2020). La gestión de proveedores en los tiempos del COVID-19. *Gestión de compras: la revista de los profesionales de compras, aprovisionamientos y gestión de materiales*, (121), 30-32.
- Perales, L., Santos, M., Gómez, Y., Ramos, M. y Pérez, E. (2020). Evaluation of the perceived quality of service by consumers in restaurants in the city of Milagro. *Nova scientia*, 12(24), 0-0.
- Phuong, T, Grant, D. & Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. 36(2), 54-64.  
<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Quevedo Vásquez, J, Pinzón Prado, L, Vasquez Lafebre, L, Quevedo Barros, M (2020), *Impact of covid -19 on entrepreneurship in the tourism sector in Ecuador* 6 (3) 1352-1367.  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1173/0>
- Reyes, M., & Lamy, B. (2017). Migration and sociocultural transformation: landscape as a model for mobility. *Acta universitaria*, 27(3), 91-100.  
<https://doi.org/10.15174/au.2017.1196>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rozemberg, D. (2003). Supply Chain - Farewell to Inventories, Extracted 13 May 2001  
[http://www.infoweek.com.mx/articulo.php?id\\_articulo=324](http://www.infoweek.com.mx/articulo.php?id_articulo=324)

- Salas, K., Manguel, H., & Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 25(2), 326-337. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77252418014>
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13-20. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Safar, M. (2018). La reivindicación de competencias de Colombia Compra Eficiente por el Consejo de Estado: ¿nuevo alcance de la potestad reglamentaria o interpretación extensiva de la ley por la jurisprudencia? *Revista Digital de Derecho Administrativo*, (19), 159-179. <https://doi.org/10.18601/21452946.n19.08>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Business Support Aneth S.R.L.
- Santillan, G. (2017). *La gestión de compras y gestión de calidad del personal administrativo de la Subgerencia de Logística de la sede central del Reniec, Lima 2016* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17128>
- Sátyro, N. y Cunha, E. (2019). Illuminating the bureaucratic and management determinants of social assistance policy in Brazilian municipalities. *Opinião Pública*, 25(2), 401-432. <https://www.scielo.br/j/icse/a/mFQLWjrhLBH5tp8NNWVBmDf/?lang=es>
- Sierra, M., Madriz, D., & Castillo, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela // Productivity management system for the service sector in the San Cristóbal municipality of Táchira state, Venezuela. *Ciencia Unemi*, 11(26), 63-78. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp63-78p>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validity And Reliability Of A Measurement Scale For Service Quality Of The Restaurants Located In Puerto Bolívar Tourist Zone. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 52-59. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000100007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100007&lng=es&tlng=es).
- Storbacka, K., Strandvik, T. and Grönroos, C. (1994), "Managing Customer Relationships for Profit: The Dynamics of Relationship Quality", *International Journal of Service Industry Management*, 5 (5) 21-38. <https://doi.org/10.1108/09564239410074358>
- Tapia, G. y Arteaga, B. (2020). Evaluation of the perceived quality of service by consumers in restaurants in the city of Milagro. *Revista of business and entrepreneurial studies*, 4(2). <http://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/download/94/html?inline=1>
- Tsiouti, A. (2018). Lo tangible y lo intangible. Fragmentos de memoria en el paisaje minero: el caso de la mina de Amiantos en Chipre. *Labor e Engenharia*, 12(1), 90-107. <https://doi.org/10.20396/labore.v12i1.8650059>
- Ubilla, M., Obando, F., Tello, M. y Zerda, E. (2019). Fundamentals Of Quality Of Service, The Servqual Model. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica - cuantitativa, cualitativa y mixta. (2ª ed.). San Marcos. 10-10-2015-115. pp.496
- Valdez, E. (2019). *Gestión de compras y ejecución contractual en el comité de compras Lima Nueve Del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma-2019* (Tesis de maestría) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3719>
- Valencia, E. y Chiatchoua, C. (2021). Supervivencia de las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas frente al COVID-19. *Revista Latinoamericana De Investigación Social*, 4(1), 1-17. <http://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/relais/article/view/2948>

- Ventura, J. y Caycho, T. (2017). The tangible and the intangible: fragments of memory in the mining landscape: the case of the Asbestos mine in Cyprus. *Labor and Engenho. El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625-627. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77349627039>
- Zúñiga, N. y Mora, E. (2020). Assessment of the Drinking Water Delivery Service Based on Users' Perceptions: The Case in Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54(1), 95-122. <https://doi.org/10.15359/rca.54-1.6>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Matriz de operacionalización de la variable gestión de compras*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Gestión de compras	La gestión de compras es una de las partes más importantes, al momento de querer abastecer correctamente a una empresa, pues es el área que suministra las necesidades de la compañía, para que se logró lo esperado, para que se deberá planificar adecuadamente y cumplir con el ciclo respectivo, para así evitar incremento de costes. Paralelamente se deberá llevar un control de ellas, para ver qué tan éticamente se gestionan. (Escudero, 2014).	Planificación de compras	Grado de conocimiento de las compras previstas	1,2	Escala ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Buena
			Nivel de ingresos de la empresa para cubrir las necesidades.	3,4		
			Objetivos del área de compras	5,6		
		Fases de ciclo de compras	Nivel de solicitudes de compras	7, 8		
			Nivel de estudio de proveedores	9, 10		
			Grado de control de los suministros comprados	11, 12		
		Ética en las compras	Nivel de lealtad del gestor de compras	13, 14		
			Grado de relación entre el gestor de compras y el proveedor	15, 16		
			Grado de incidentes en las negociaciones	17, 18		

*Nota:* Elaboración Propia (2021).

## Anexo 2

### Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988) indicaron que consiste en un conjunto de especificaciones que satisface plenamente al usuario con relación a sus necesidades, esto conlleva a pensar que todo servicio debe conseguir la satisfacción del cliente, "la satisfacción del cliente es el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	Elementos tangibles	Higiene	1, 2, 3	Escala ordinal  5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Mala Regular Buena
			Producto de limpieza	4, 5		
			Personal identificado	6, 7		
		Confiabilidad	Cumplimiento y fiabilidad	8, 9		
			Tiempos	10, 11		
		Capacidad de respuesta	Horarios	12, 13		
			Disponibilidad	14, 15, 16		
		Seguridad	Entendimiento	17, 18, 19		
			Confianza y amabilidad	20, 21, 22		
		Empatía	Profesionalismo	23		
Conocimiento de necesidad	24, 25					

Nota: Adaptado Parasuman Zeithaml y Berry (1988).

### ANEXO 3

#### *Cuestionario Sobre Gestión De Compras*

Integrante del Comité de Alimentación Escolar (CAE): el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulada "Gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021". Por eso, le pedimos amablemente su participación, desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información recolectada es de carácter confidencial y anónima; ya que sólo los resultados serán utilizados para la investigación.

**Indicaciones:** Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones: Lea cuidadosamente y de forma clara los 18 enunciados, cada uno de ellos cuenta con 5 opciones de respuestas (del 1 al 5). No deje afirmaciones sin responder.

Marque su respuesta, la cual Ud. crea apropiada.

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

Agradezco anticipadamente su confianza, muchas gracias por el aporte.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN DE COMPRAS</b>						
<b>INDICADOR: CONOCIMIENTO DE LAS COMPRAS PREVISTAS</b>						
1	Considera usted, que la planificación del servicio alimentaria cumple con la expectativa					
2	Considera que el PNAE Qali Warma brinda una información respecto a cómo se financian las compras de alimentos.					
<b>INDICADOR: INGRESOS DE LA EMPRESA PARA CUBRIR LAS NECESIDADES.</b>						
3	La institución educativa está priorizada para ser atendida por el PNAE Qali Warma.					
4	Considera que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de los alumnos.					
<b>INDICADOR: OBJETIVOS DEL ÁREA DE COMPRAS</b>						
5	En la Institución educativa existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el PNAE Qali Warma.					
6	En la Institución educativa, los miembros del Comité de Alimentación Escolar, plantean acciones que permitan mejorar la operatividad del servicio, para llegar a los objetivos del PNAE Qali Warma.					
<b>DIMENSIÓN 2: CICLO DE COMPRAS</b>						
<b>INDICADOR: SOLICITUDES DE COMPRAS</b>						
7	En la Institución educativa realizan coordinaciones con la Unidad territorial de Lima Metropolitana y Callao, para que la cantidad entregada sea de acuerdo a la cantidad de alumnos matriculados.					
8	Considera usted, ¿que el programa Qali Warma entrega productos variados, contribuyendo a la alimentación saludable?					
<b>INDICADOR: ESTUDIO DE PROVEEDORES</b>						
9	Los actores del programa manifiestan su cuestionamiento en la selección de proveedores.					
10	Considera que los alimentos que entrega el proveedor cumplen con los requisitos de calidad que el PNAE Qali Warma exige.					
<b>INDICADOR: CONTROL DE LOS SUMINISTROS COMPRADOS</b>						
11	Los miembros del CAE, especialmente a la persona responsable del almacenamiento de los alimentos, revisa que los alimentos correspondan, en presentación, marca y cantidad, con lo registrado en el acta de entrega y recepción de alimentos.					
12	Existen controles como los Kardex o el cumplimiento de los PEPS "Lo primero que entra es lo primero que sale" en el almacenamiento y distribución de los alimentos.					

<b>DIMENSIÓN 3: ÉTICA DE COMPRAS</b>					
<b>INDICADOR: LEALTAD DEL GESTOR DE COMPRAS</b>					
13	Considera que las compras de alimentos que realiza el supervisor de compras del PNAE Qali Warma son transparentes.				
14	Considera qué se debe mejorar el proceso de compra de alimentos, del PNAE Qali Warma.				
<b>INDICADOR: GESTOR DE COMPRAS Y EL PROVEEDOR</b>					
15	Recepciona los productos en el período programado, según el cronograma de entrega establecido en el contrato con el proveedor.				
16	En la Institución educativa se cumple con el plan de rutas del proveedor, días y horas establecidas.				
<b>INDICADOR: INCIDENTES EN LAS NEGOCIACIONES</b>					
<b>14</b>	Informa inmediatamente los casos que revisten irregularidades sobre la integridad, calidad, cantidad, pudiendo comunicar al Monitor de Gestión Local, para realizar el cambio.				
<b>15</b>	En la Institución educativa, se cumple que los integrantes del Comité de Alimentación Escolar – CAE, no pueden utilizar en su provecho o de un tercero ni apropiarse, esconder, prestar, negociar los alimentos de PNAE Qali warma.				

**Muchas gracias**

## ANEXO 4

### *Cuestionario Sobre Calidad De Servicio*

Integrante del Comité de Alimentación Escolar (CAE): el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulada "Gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021". Por eso, le pedimos amablemente su participación, desarrollando cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información recolectada es de carácter confidencial y anónima; ya que sólo los resultados serán utilizados para la investigación.

**Indicaciones:** Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones: Lea cuidadosamente y de forma clara los 25 enunciados, cada uno de ellos cuenta con 5 opciones de respuestas (del 1 al 5). No deje afirmaciones sin responder.

Marque su respuesta, la cual Ud. crea apropiada.

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

Agradezco anticipadamente su confianza, muchas gracias por el aporte.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
<b>INDICADOR: HIGIENE</b>						
1	En la Institución educativa, el proveedor que deja las canastas de víveres, cumple con la higiene e indumentaria como gorro, mascarilla naso bucal, uniforme completo, cumpliendo las buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, cabello recogido/corto.					
2	En la Institución educativa, el personal de Qali Warma que supervisa el proceso cumple con buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa).					
3	En la institución educativa, el personal que realiza la distribución cuenta con la higiene e indumentaria para la distribución de los alimentos del PNAE Qali warma.					
<b>INDICADOR: PRODUCTO DE LIMPIEZA</b>						
4	Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos del PNAE Qali Warma, se mantienen limpias.					
5	En la institución educativa, el personal que realiza la distribución cumple con todas las medidas de bioseguridad.					
<b>INDICADORES: PERSONAL IDENTIFICADO</b>						
6	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma, se identifica con fotocheck y/o uniforme del programa.					
7	En la institución educativa, el personal del proveedor que deja las canastas de víveres, se encuentra debidamente uniformado.					
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>						
<b>INDICADOR: CUMPLIMIENTO Y FIABILIDAD</b>						
8	En la Institución Educativa, el personal del proveedor realiza bien su trabajo, en las entregas realizadas.					
9	En la Institución Educativa, el personal de PNAE Qali Warma brinda alimentos seguros y confiables.					
<b>INDICADOR: TIEMPOS</b>						
10	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma responde oportunamente alguna duda en el tiempo adecuado.					
11	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.					

<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD RESPUESTA</b>					
<b>INDICADOR: HORARIOS</b>					
12	En la Institución Educativa el horario que utiliza el personal del proveedor para dejar las raciones es un horario programado.				
13	En la institución Educativa el Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos del PNAE Qali Warma a los padres de familia en un horario establecido.				
<b>INDICADOR: DISPONIBILIDAD</b>					
14	La disponibilidad que tienen los padres, al preparar los alimentos en sus hogares, por el tema de aislamiento social es el más adecuado.				
15	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.				
16	En la institución educativa, en caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del PNAE Qali Warma.				
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>					
<b>INDICADOR: ENTENDIMIENTO</b>					
17	En la institución educativa, los padres de familia entienden la importancia de los alimentos que proporciona el PNAE Qali Warma para sus hijos o hijas.				
18	En la institución educativa, el comportamiento del personal del PNAE Qali Warma me inspira Confianza.				
19	En la institución educativa, el del proveedor del PNAE Qali Warma que le entrega los alimentos emplea un lenguaje entendible.				
<b>INDICADOR: CONFIANZA Y AMABILIDAD</b>					
20	En la institución educativa, los alimentos que recepciona, se encuentran con los empaques limpios.				
21	En la institución educativa, el proveedor que entrega los alimentos le genera confianza.				
22	En la institución educativa, el personal del proveedor del PNAE Qali Warma que deja los alimentos demuestra amabilidad y buen trato.				
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>					
<b>INDICADOR: PROFESIONALISMO</b>					
23	En la institución educativa, el profesional del PNAE Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.				

INDICADOR: CONOCIMIENTO DE NECESIDAD					
24	En la institución educativa el Comité de Alimentación Escolar conoce las necesidades de los padres de familia y de las situaciones que atraviesa para realizar el recojo de los alimentos, considerando la distancia de su vivienda a la Institución educativa.				
25	En la institución los profesionales del PNAE Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas.				

**Muchas gracias**

## Anexo 5

### Certificados de validación de instrumentos

#### Certificado De Validez De Contenido Del Instrumento Que Mide Gestión De Compras – Experto 1.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Valoración						Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN DE COMPRAS</b>							
	<b>INDICADOR: CONOCIMIENTO DE LAS COMPRAS PREVISTAS</b>							
1	Considera usted, que la planificación del servicio alimentaria cumple con la expectativa	X		X		X		
2	Considera que el PNAE Qali Warma brinda una información respecto a cómo se financian las compras de alimentos.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: INGRESOS DE LA EMPRESA PARA CUBRIR LAS NECESIDADES.</b>							
3	La institución educativa está priorizada para ser atendida por el PNAE Qali Warma.	X		X		X		
4	Considera que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de los alumnos.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: OBJETIVOS DEL ÁREA DE COMPRAS</b>							
5	En la Institución educativa existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el PNAE Qali Warma.	X		X		X		
6	En la Institución educativa, los miembros del Comité de Alimentación Escolar, plantean acciones que permitan mejorar la operatividad del servicio, para llegar a los objetivos del PNAE Qali Warma.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CICLO DE COMPRAS</b>							
	<b>INDICADOR: SOLICITUDES DE COMPRAS</b>							
7	En la Institución educativa realizan coordinaciones con la Unidad territorial de Lima Metropolitana y Callao, para que la cantidad entregada sea de acuerdo a la cantidad de alumnos matriculados.	X		X		X		
8	Considera usted, ¿que el programa Qali Warma entrega productos variados, contribuyendo a la alimentación saludable?	X		X		X		

	<b>INDICADOR: ESTUDIO DE PROVEEDORES</b>							
9	Los actores del programa manifiestan su cuestionamiento en la selección de proveedores.	X		X		X		
10	Considera que los alimentos que entrega el proveedor cumplen con los requisitos de calidad que el PNAE Qali Warma exige.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: CONTROL DE LOS SUMINISTROS COMPRADOS</b>							
11	Los miembros del CAE, especialmente a la persona responsable del almacenamiento de los alimentos, revisa que los alimentos correspondan, en presentación, marca y cantidad, con lo registrado en el acta de entrega y recepción de alimentos.	X		X		X		
12	Existen controles como los Kardex o el cumplimiento de los PEPS “Lo primero que entra es lo primero que sale” en el almacenamiento y distribución de los alimentos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: ÉTICA DE COMPRAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>INDICADOR: LEALTAD DEL GESTOR DE COMPRAS</b>							
13	Considera que las compras de alimentos que realiza el supervisor de compras del PNAE Qali Warma son transparentes.	X		X		X		
14	Considera qué se debe mejorar el proceso de compra de alimentos, del PNAE Qali Warma.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: GESTOR DE COMPRAS Y EL PROVEEDOR</b>							
15	Recepciona los productos en el período programado, según el cronograma de entrega establecido en el contrato con el proveedor.	X		X		X		
16	En la Institución educativa se cumple con el plan de rutas del proveedor, días y horas establecidas.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: INCIDENTES EN LAS NEGOCIACIONES</b>							
17	Informa inmediatamente los casos que revisten irregularidades sobre la integridad, calidad, cantidad, pudiendo comunicar al Monitor de Gestión Local, para realizar el cambio.	X		X		X		
18	En la Institución educativa, se cumple que los integrantes del Comité de Alimentación Escolar – CAE, no pueden utilizar en su provecho o de un tercero ni apropiarse, esconder, prestar, negociar los alimentos de PNAE Qali warma.	X		X		X		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: **Dra. Soria Pérez, Yolanda Felícitas.**

**DNI: 10590428**

**Especialidad del validador: Metodología de investigación / Administración de la educación.**

**24 de junio del 2021**

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

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

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

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



---

**Firma del Experto Informante.**

*Certificado De Validez De Contenido Del Instrumento Que Mide Calidad De Servicio – Experto 1.*

Nº	DIMENSIONES / ítems	Valoración						Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
	<b>INDICADOR: HIGIENE</b>							
1	En la Institución educativa, el proveedor que deja las canastas de víveres, cumple con la higiene e indumentaria como gorro, mascarilla naso bucal, uniforme completo, cumpliendo las buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, cabello recogido/corto.	X		X		X		
2	En la Institución educativa, el personal de Qali Warma que supervisa el proceso cumple con buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa).	X		X		X		
3	En la institución educativa, el personal que realiza la distribución cuenta con la higiene e indumentaria para la distribución de los alimentos del PNAE Qali warma.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: PRODUCTO DE LIMPIEZA</b>							
4	Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos del PNAE Qali Warma, se mantienen limpias.	X		X		X		
5	En la institución educativa, el personal que realiza la distribución cumple con todas las medidas de bioseguridad.	X		X		X		
	<b>INDICADORES: PERSONAL IDENTIFICADO</b>							
6	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma, se identifica con fotocheck y/o uniforme del programa.	X		X		X		
7	En la institución educativa, el personal del proveedor que deja las canastas de víveres, se encuentra debidamente uniformado.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>INDICADOR: CUMPLIMIENTO Y FIABILIDAD</b>							
8	En la Institución Educativa, el personal del proveedor realiza bien su trabajo, en las entregas realizadas.	X		X		X		
9	En la Institución Educativa, el personal de PNAE Qali Warma brinda alimentos seguros y confiables.	X		X		X		

<b>INDICADOR: TIEMPOS</b>								
<b>10</b>	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma responde oportunamente alguna duda en el tiempo adecuado.	X		X		X		
<b>11</b>	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>INDICADOR: HORARIOS</b>								
<b>12</b>	En la Institución Educativa el horario que utiliza el personal del proveedor para dejar las raciones es un horario programado.	X		X		X		
<b>13</b>	En la institución Educativa el Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos del PNAE Qali Warma a los padres de familia en un horario establecido.	X		X		X		
<b>INDICADOR: DISPONIBILIDAD</b>								
<b>14</b>	La disponibilidad que tienen los padres, al preparar los alimentos en sus hogares, por el tema de aislamiento social es el más adecuado.	X		X		X		
<b>15</b>	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.	X		X		X		
<b>16</b>	En la institución educativa, en caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del PNAE Qali Warma.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>INDICADOR: ENTENDIMIENTO</b>								
<b>17</b>	En la institución educativa, los padres de familia entienden la importancia de los alimentos que proporciona el PNAE Qali Warma para sus hijos o hijas.	X		X		X		
<b>18</b>	En la institución educativa, el comportamiento del personal del PNAE Qali Warma me inspira Confianza.	X		X		X		
<b>19</b>	En la institución educativa, el del proveedor del PNAE Qali Warma que le entrega los alimentos emplea un lenguaje entendible.	X		X		X		
<b>INDICADOR: CONFIANZA Y AMABILIDAD</b>								

20	En la institución educativa, los alimentos que recepciona, se encuentran con los empaques limpios.	X		X		X		
21	En la institución educativa, el proveedor que entrega los alimentos le genera confianza.	X		X		X		
22	En la institución educativa, el personal del proveedor del PNAE Qali Warma que deja los alimentos demuestra amabilidad y buen trato.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>INDICADOR: PROFESIONALISMO</b>								
23	En la institución educativa, el profesional del PNAE Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	X		X		X		
<b>INDICADOR: CONOCIMIENTO DE NECESIDAD</b>								
24	En la institución educativa el Comité de Alimentación Escolar conoce las necesidades de los padres de familia y de las situaciones que atraviesa para realizar el recojo de los alimentos, considerando la distancia de su vivienda a la Institución educativa.	X		X		X		
25	En la institución los profesionales del PNAE Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas.	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas.**      **DNI: 10590428**

Especialidad del validador: **Metodología de investigación / Administración de la educación.**

- <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

24 de junio del 2021



-----

**Firma del Experto Informante.**

## Certificado De Validez De Contenido Del Instrumento Que Mide Gestión De Compras – Experto 2.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Valoración						Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN DE COMPRAS</b>							
	<b>INDICADOR: CONOCIMIENTO DE LAS COMPRAS PREVISTAS</b>							
1	Considera usted, que la planificación del servicio alimentaria cumple con la expectativa	X		X		X		
2	Considera que el PNAE Qali Warma brinda una información respecto a cómo se financian las compra de alimentos.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: INGRESOS DE LA EMPRESA PARA CUBRIR LAS NECESIDADES.</b>							
3	La institución educativa está priorizada para ser atendida por el PNAE Qali Warma.	X		X		X		
4	Considera que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de los alumnos.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: OBJETIVOS DEL ÁREA DE COMPRAS</b>							
5	En la Institución educativa existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el PNAE Qali Warma.	X		X		X		
6	En la Institución educativa, los miembros del Comité de Alimentación Escolar, plantean acciones que permitan mejorar la operatividad del servicio, para llegar a los objetivos del PNAE Qali Warma.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CICLO DE COMPRAS</b>							
	<b>INDICADOR: SOLICITUDES DE COMPRAS</b>							
7	En la Institución educativa realizan coordinaciones con la Unidad territorial de Lima Metropolitana y Callao, para que la cantidad entregada sea de acuerdo a la cantidad de alumnos matriculados.	X		X		X		
8	Considera usted, ¿que el programa Qali Warma entrega productos variado, contribuyendo a la alimentación saludable?	X		X		X		
	<b>INDICADOR: ESTUDIO DE PROVEEDORES</b>							

9	Los actores del programa manifiestan su cuestionamiento en la selección de proveedores.	X		X		X		
10	Considera que los alimentos que entrega el proveedor cumplen con los requisitos de calidad que el PNAE Qali Warma exige.	X		X		X		
<b>INDICADOR: CONTROL DE LOS SUMINISTROS COMPRADOS</b>								
11	Los miembros del CAE, especialmente a la persona responsable del almacenamiento de los alimentos, revisa que los alimentos correspondan, en presentación, marca y cantidad, con lo registrado en el acta de entrega y recepción de alimentos.	X		X		X		
12	Existen controles como los Kardex o el cumplimiento de los PEPS “Lo primero que entra es lo primero que sale” en el almacenamiento y distribución de los alimentos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ÉTICA DE COMPRAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>INDICADOR: LEALTAD DEL GESTOR DE COMPRAS</b>								
13	Considera que las compras de alimentos que realiza el supervisor de compras del PNAE Qali Warma son transparentes.	X		X		X		
14	Considera qué se debe mejorar el proceso de compra de alimentos, del PNAE Qali Warma.	X		X		X		
<b>INDICADOR: GESTOR DE COMPRAS Y EL PROVEEDOR</b>								
15	Recepciona los productos en el período programado, según el cronograma de entrega establecido en el contrato con el proveedor.	X		X		X		
16	En la Institución educativa se cumple con el plan de rutas del proveedor, días y horas establecidas.	X		X		X		
<b>INDICADOR: INCIDENTES EN LAS NEGOCIACIONES</b>								
17	Informa inmediatamente los casos que revisten irregularidades sobre la integridad, calidad, cantidad, pudiendo comunicar al Monitor de Gestión Local, para realizar el cambio.	X		X		X		
18	En la Institución educativa, se cumple que los integrantes del Comité de Alimentación Escolar – CAE, no pueden utilizar en su provecho o de un tercero ni apropiarse, esconder, prestar, negociar los alimentos de PNAE Qali warma.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia.** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: **Janampa Acuña, Nerio.**                      **DNI: 28270171**

**Especialidad del validador: Doctor en Administración.**

**24 de junio del 2021**

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

*Certificado De Validez De Contenido Del Instrumento Que Mide Calidad De Servicio – Experto 2*

Nº	DIMENSIONES / ítems	Valoración						Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
	<b>INDICADOR: HIGIENE</b>							
1	En la Institución educativa, el proveedor que deja las canastas de víveres, cumple con la higiene e indumentaria como gorro, mascarilla naso bucal, uniforme completo, cumpliendo las buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, cabello recogido/corto.	X		X		X		
2	En la Institución educativa, el personal de Qali Warma que supervisa el proceso cumple con buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa).	X		X		X		
3	En la institución educativa, el personal que realiza la distribución cuenta con la higiene e indumentaria para la distribución de los alimentos del PNAE Qali warma.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: PRODUCTO DE LIMPIEZA</b>							
4	Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos del PNAE Qali Warma, se mantienen limpias.	X		X		X		
5	En la institución educativa, el personal que realiza la distribución cumple con todas las medidas de bioseguridad.	X		X		X		
	<b>INDICADORES: PERSONAL IDENTIFICADO</b>							
6	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma, se identifica con fotocheck y/o uniforme del programa.	X		X		X		
7	En la institución educativa, el personal del proveedor que deja las canastas de víveres, se encuentra debidamente uniformado.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>INDICADOR: CUMPLIMIENTO Y FIABILIDAD</b>							
8	En la Institución Educativa, el personal del proveedor realiza bien su trabajo, en las entregas realizadas.	X		X		X		
9	En la Institución Educativa, el personal de PNAE Qali Warma brinda alimentos seguros y confiables.	X		X		X		

<b>INDICADOR: TIEMPOS</b>								
<b>10</b>	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma responde oportunamente alguna duda en el tiempo adecuado.	X		X		X		
<b>11</b>	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>INDICADOR: HORARIOS</b>								
<b>12</b>	En la Institución Educativa el horario que utiliza el personal del proveedor para dejar las raciones es un horario programado.	X		X		X		
<b>13</b>	En la institución Educativa el Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos del PNAE Qali Warma a los padres de familia en un horario establecido.	X		X		X		
<b>INDICADOR: DISPONIBILIDAD</b>								
<b>14</b>	La disponibilidad que tienen los padres, al preparar los alimentos en sus hogares, por el tema de aislamiento social es el más adecuado.	X		X		X		
<b>15</b>	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.	X		X		X		
<b>16</b>	En la institución educativa, en caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del PNAE Qali Warma.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>INDICADOR: ENTENDIMIENTO</b>								
<b>17</b>	En la institución educativa, los padres de familia entienden la importancia de los alimentos que proporciona el PNAE Qali Warma para sus hijos o hijas.	X		X		X		
<b>18</b>	En la institución educativa, el comportamiento del personal del PNAE Qali Warma me inspira Confianza.	X		X		X		
<b>19</b>	En la institución educativa, el del proveedor del PNAE Qali Warma que le entrega los alimentos emplea un lenguaje entendible.	X		X		X		

INDICADOR: CONFIANZA Y AMABILIDAD								
20	En la institución educativa, los alimentos que recepciona, se encuentran con los empaques limpios.	X		X		X		
21	En la institución educativa, el proveedor que entrega los alimentos le genera confianza.	X		X		X		
22	En la institución educativa, el personal del proveedor del PNAE Qali Warma que deja los alimentos demuestra amabilidad y buen trato.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
INDICADOR: PROFESIONALISMO								
23	En la institución educativa, el profesional del PNAE Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	X		X		X		
INDICADOR: CONOCIMIENTO DE NECESIDAD								
24	En la institución educativa el Comité de Alimentación Escolar conoce las necesidades de los padres de familia y de las situaciones que atraviesa para realizar el recojo de los alimentos, considerando la distancia de su vivienda a la Institución educativa.	X		X		X		
25	En la institución los profesionales del PNAE Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia. \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Janampa Acuña, Nerio.

DNI: 28270171

Especialidad del validador: Doctor en Administración.

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

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

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.

## Certificado De Validez De Contenido Del Instrumento Que Mide Gestión De Compras – Experto 3.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Valoración						Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN DE COMPRAS</b>							
	<b>INDICADOR: CONOCIMIENTO DE LAS COMPRAS PREVISTAS</b>							
1	Considera usted, que la planificación del servicio alimentaria cumple con la expectativa	X		X		X		
2	Considera que el PNAE Qali Warma brinda una información respecto a cómo se financian las compra de alimentos.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: INGRESOS DE LA EMPRESA PARA CUBRIR LAS NECESIDADES.</b>							
3	La institución educativa está priorizada para ser atendida por el PNAE Qali Warma.	X		X		X		
4	Considera que la planificación y organización del servicio alimentario es buena para la alimentación de los alumnos.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: OBJETIVOS DEL ÁREA DE COMPRAS</b>							
5	En la Institución educativa existe una buena coordinación entre el Comité de Alimentación Escolar y el PNAE Qali Warma.	X		X		X		
6	En la Institución educativa, los miembros del Comité de Alimentación Escolar, plantean acciones que permitan mejorar la operatividad del servicio, para llegar a los objetivos del PNAE Qali Warma.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CICLO DE COMPRAS</b>							
	<b>INDICADOR: SOLICITUDES DE COMPRAS</b>							
7	En la Institución educativa realizan coordinaciones con la Unidad territorial de Lima Metropolitana y Callao, para que la cantidad entregada sea de acuerdo a la cantidad de alumnos matriculados.	X		X		X		
8	Considera usted, ¿que el programa Qali Warma entrega productos variado, contribuyendo a la alimentación saludable?	X		X		X		

	<b>INDICADOR: ESTUDIO DE PROVEEDORES</b>						
9	Los actores del programa manifiestan su cuestionamiento en la selección de proveedores.	X		X		X	
10	Considera que los alimentos que entrega el proveedor cumplen con los requisitos de calidad que el PNAE Qali Warma exige.	X		X		X	
	<b>INDICADOR: CONTROL DE LOS SUMINISTROS COMPRADOS</b>						
11	Los miembros del CAE, especialmente a la persona responsable del almacenamiento de los alimentos, revisa que los alimentos correspondan, en presentación, marca y cantidad, con lo registrado en el acta de entrega y recepción de alimentos.	X		X		X	
12	Existen controles como los Kardex o el cumplimiento de los PEPS “Lo primero que entra es lo primero que sale” en el almacenamiento y distribución de los alimentos.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: ÉTICA DE COMPRAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>INDICADOR: LEALTAD DEL GESTOR DE COMPRAS</b>						
13	Considera que las compras de alimentos que realiza el supervisor de compras del PNAE Qali Warma son transparentes.	X		X		X	
14	Considera qué se debe mejorar el proceso de compra de alimentos, del PNAE Qali Warma.	X		X		X	
	<b>INDICADOR: GESTOR DE COMPRAS Y EL PROVEEDOR</b>						
15	Recepciona los productos en el período programado, según el cronograma de entrega establecido en el contrato con el proveedor.	X		X		X	
16	En la Institución educativa se cumple con el plan de rutas del proveedor, días y horas establecidas.	X		X		X	
	<b>INDICADOR: INCIDENTES EN LAS NEGOCIACIONES</b>						
17	Informa inmediatamente los casos que revisten irregularidades sobre la integridad, calidad, cantidad, pudiendo comunicar al Monitor de Gestión Local, para realizar el cambio.	X		X		X	
18	En la Institución educativa, se cumple que los integrantes del Comité de Alimentación Escolar – CAE, no pueden utilizar en su provecho o de un tercero ni apropiarse, esconder, prestar, negociar los alimentos de PNAE Qali warma.	X		X		X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Chantal Jara Aguirre

DNI: 25451905

Especialidad del validador: Economista.

09 de julio del 2021

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Certificado De Validez De Contenido Del Instrumento Que Mide Calidad De Servicio – Experto 3

Nº	DIMENSIONES / ítems	Valoración						Sugerencias
		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
	<b>INDICADOR: HIGIENE</b>							
1	En la Institución educativa, el proveedor que deja las canastas de víveres, cumple con la higiene e indumentaria como gorro, mascarilla naso bucal, uniforme completo, cumpliendo las buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, cabello recogido/corto.	X		X		X		
2	En la Institución educativa, el personal de Qali Warma que supervisa el proceso cumple con buenas prácticas de higiene como uñas cortas y limpias, vestimenta limpia (chaleco del programa).	X		X		X		
3	En la institución educativa, el personal que realiza la distribución cuenta con la higiene e indumentaria para la distribución de los alimentos del PNAE Qali warma.	X		X		X		
	<b>INDICADOR: PRODUCTO DE LIMPIEZA</b>							
4	Las instalaciones de la institución educativa donde se reciben los alimentos del PNAE Qali Warma, se mantienen limpias.	X		X		X		
5	En la institución educativa, el personal que realiza la distribución cumple con todas las medidas de bioseguridad.	X		X		X		
	<b>INDICADORES: PERSONAL IDENTIFICADO</b>							
6	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma, se identifica con fotocheck y/o uniforme del programa.	X		X		X		
7	En la institución educativa, el personal del proveedor que deja las canastas de víveres, se encuentra debidamente uniformado.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	<b>INDICADOR: CUMPLIMIENTO Y FIABILIDAD</b>							
8	En la Institución Educativa, el personal del proveedor realiza bien su trabajo, en las entregas realizadas.	X		X		X		
9	En la Institución Educativa, el personal de PNAE Qali Warma brinda alimentos seguros y confiables.	X		X		X		

<b>INDICADOR: TIEMPOS</b>								
10	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma responde oportunamente alguna duda en el tiempo adecuado.	X		X		X		
11	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma informa con precisión cuando concluirá el servicio de alimentación.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>INDICADOR: HORARIOS</b>								
12	En la Institución Educativa el horario que utiliza el personal del proveedor para dejar las raciones es un horario programado.	X		X		X		
13	En la institución Educativa el Comité de Alimentación Escolar distribuye los alimentos del PNAE Qali Warma a los padres de familia en un horario establecido.	X		X		X		
<b>INDICADOR: DISPONIBILIDAD</b>								
14	La disponibilidad que tienen los padres, al preparar los alimentos en sus hogares, por el tema de aislamiento social es el más adecuado.	X		X		X		
15	En la institución educativa, el personal del PNAE Qali Warma siempre está a disposición para atender los reclamos, sugerencias.	X		X		X		
16	En la institución educativa, en caso se haya suscitado una afectación a la salud son atendidas las denuncias por parte del PNAE Qali Warma.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>INDICADOR: ENTENDIMIENTO</b>								
17	En la institución educativa, los padres de familia entienden la importancia de los alimentos que proporciona el PNAE Qali Warma para sus hijos o hijas.	X		X		X		
18	En la institución educativa, el comportamiento del personal del PNAE Qali Warma me inspira Confianza.	X		X		X		
19	En la institución educativa, el del proveedor del PNAE Qali Warma que le entrega los alimentos emplea un lenguaje entendible.	X		X		X		
<b>INDICADOR: CONFIANZA Y AMABILIDAD</b>								
20	En la institución educativa, los alimentos que recepciona, se encuentran con los empaques limpios.	X		X		X		

21	En la institución educativa, el proveedor que entrega los alimentos le genera confianza.	X		X		X		
22	En la institución educativa, el personal del proveedor del PNAE Qali Warma que deja los alimentos demuestra amabilidad y buen trato.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>INDICADOR: PROFESIONALISMO</b>								
23	En la institución educativa, el profesional del PNAE Qali Warma recoge de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	X		X		X		
<b>INDICADOR: CONOCIMIENTO DE NECESIDAD</b>								
24	En la institución educativa el Comité de Alimentación Escolar conoce las necesidades de los padres de familia y de las situaciones que atraviesa para realizar el recojo de los alimentos, considerando la distancia de su vivienda a la Institución educativa.	X		X		X		
25	En la institución los profesionales del PNAE Qali Warma, tienen conocimiento de las necesidades de los niños y niñas.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia. \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: **Dr. Chantal Jara Aguirre**

**DNI: 25451905**

**Especialidad del validador:** **Economista.**

**09 de julio del 2021**

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 6

### Base de la prueba piloto de la gestión de compras

	Gestión de compras																	
	Planificación de compras						Ciclo de compras						Ética de compras					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
2	4	5	5	4	5	5	1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	1	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	1	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	5
5	4	3	5	4	5	5	1	3	3	1	2	3	3	2	4	3	3	2
6	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4
8	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4
9	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	5	1	2	5	3	1	5
10	3	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	2	3	2	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5
13	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5
14	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4
15	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5
16	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
17	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4
18	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5
19	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5
20	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5

## Anexo 7

### Resultado de la confiabilidad de la gestión de compras

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	18

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	69,8500	71,818	,508	,880
VAR00002	69,5500	74,471	,237	,886
VAR00003	69,4500	76,997	,003	,890
VAR00004	69,7000	74,537	,273	,885
VAR00005	69,7000	75,905	,090	,890
VAR00006	70,1000	73,568	,164	,892
VAR00007	70,3500	60,766	,722	,870
VAR00008	70,2500	68,303	,745	,872
VAR00009	70,2000	65,432	,689	,871
VAR00010	70,2500	63,987	,817	,866
VAR00011	70,3000	65,905	,765	,869
VAR00012	69,9000	71,042	,608	,877
VAR00013	70,4000	66,147	,615	,875
VAR00014	70,1500	67,924	,540	,878
VAR00015	69,8500	68,134	,576	,876
VAR00016	70,8500	70,661	,479	,880
VAR00017	70,6500	65,082	,616	,875
VAR00018	69,9000	67,568	,627	,874

## Anexo 8

### Base de la prueba piloto de la calidad de servicio

	Calidad de servicio																								
	Elementos tangibles							Confiabilidad				Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatia			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	1	1	4	3	3	3	4	5	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
4	4	5	4	4	5	1	2	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	5	3
5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	4	3	3	1	3	3	1	2	3	4	4	3
6	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4
7	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	2	5	3	1	2	3	3	4	4	5	5	5	1
10	3	5	5	4	3	3	3	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	5	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
13	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
14	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
15	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
17	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
18	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
19	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
20	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4

## Anexo 9

### Resultado de la confiabilidad de la calidad de servicio

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	25

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	99,5000	127,000	,505	,902
VAR00002	99,2000	131,011	,199	,906
VAR00003	99,1000	133,358	,046	,908
VAR00004	99,3500	130,661	,265	,905
VAR00005	99,3500	131,397	,163	,907
VAR00006	99,7500	127,145	,272	,907
VAR00007	99,5000	123,316	,512	,901
VAR00008	99,3500	127,608	,441	,903
VAR00009	99,6500	118,345	,765	,896
VAR00010	99,9000	119,674	,699	,897
VAR00011	99,5500	120,892	,652	,898
VAR00012	100,0500	119,313	,624	,899
VAR00013	99,8000	123,011	,483	,902
VAR00014	99,5000	120,789	,648	,899
VAR00015	100,5000	126,474	,418	,903
VAR00016	100,3000	119,379	,560	,901
VAR00017	100,0000	113,263	,684	,898
VAR00018	99,9000	121,884	,770	,897
VAR00019	99,8500	117,503	,738	,896
VAR00020	99,9000	116,937	,793	,895
VAR00021	99,9500	119,103	,763	,896
VAR00022	99,5500	125,945	,605	,901
VAR00023	99,4500	131,208	,223	,906
VAR00024	99,2000	132,274	,135	,907
VAR00025	100,2500	122,724	,343	,908

## Anexo 10

### *Carta de Solicitud de autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad*

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

#### CARTA N° 001-2021/VBCV

Señor:

**DANIEL FLORENCIO FRANCIA JIMENEZ**

Jefe de la Unidad Territorial de Lima Metropolitana y Callao  
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Asunto : Solicitud de Autorización para realización de encuesta virtual  
Referencia : Carta de Presentación N° 0647-2021-UCV-VA-EPG-F01/J  
Lugar y Fecha : La Victoria, 13 de julio del 2021

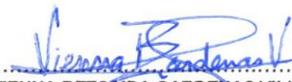
---

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo solicito a su despacho otorgar el permiso correspondiente para realizar una **encuesta virtual** a los miembros del Comité de Alimentación Escolar – CAE, encargados de la recepción de alimentos en las Instituciones Educativas que son monitoreadas por la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao, a fin de desarrollar el trabajo de investigación titulado "Gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021"; asimismo la **autorización** para la difusión del nombre de su entidad "Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" en mi trabajo de investigación (Proyecto, Informe y Tesis) respectivamente.

Para lo cual, se adjunta las preguntas para el desarrollo de la investigación según el Anexo N° 01.

De antemano agradezco.

Atentamente,

  
.....  
VIENNA BETSAIDA CARDENAS VILLEGAS  
DNI ° 40165942

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

Lima, 12 de julio de 2021  
Carta P. 0647-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

CPC  
DANIEL FLORENCIO FRANCIA JIMENEZ  
Jefe de la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao.  
Comité de Alimentación Escolar - CAE de las HIEE's de la Región Callao.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CÁRDENAS VILLEGAS, VIENNA BETSAIDA; identificada con DNI N° 40165912 y con código de matrícula N° 7002521453; 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 de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región 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 CÁRDENAS VILLEGAS, VIENNA BETSAIDA 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



## Anexo 10

*Carta de Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad*

### CARTA DE AUTORIZACION DEL PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR QALIWARMA PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

#### DECLARACIÓN JURADA

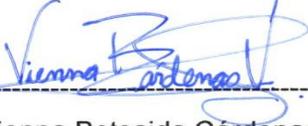
Yo, Vienna Betsaida Cárdenas Villegas, identificado con DNI N° 40165912, domiciliado en la Pasaje los Ángeles N°368 Dpto. 503 Ciudad Satélite Santa Rosa Callao, distrito de Callao, Provincia Constitucional del Callao.

**Declaro Bajo Juramento:**

Que siendo importante la constancia de la carta de autorización para poder aplicar el instrumento para la recopilación de datos al personal de los proveedores que brindan servicio al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Se presentó la carta a la entidad para que pueda emitir la constancia y que se encuentra en proceso, al cual fue derivado al área de recursos humanos para la emisión de la constancia y como evidencia se adjunta el **MEMORANDO N° D001418-2021-MIDIS/PNAEQW-UTLMC**, con fecha 04 de agosto del 2021.

Callao, 09 de agosto del 2021

  
  
-----  
Vienna Betsaida Cárdenas Villegas  
DNI N° 40165912



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional  
de Alimentación Escolar  
QALI WARMA

Firma Digital  
PROGRAMA NACIONAL  
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR  
QALI WARMA

Firmado digitalmente por FRANCIA  
JIMENEZ Daniel Florencio FAU  
20550154065 hard  
Cargo: Jefe De Unidad Territorial Lima  
Metropolitana Y Callao/  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 04.08.2021 21:02:25 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

La Victoria, 04 de Agosto del 2021

## MEMORANDO N° D001418-2021-MIDIS/PNAEQW-UTLMC

Para : **WILDER ALEJANDRO SIFUENTES QUILCATE**  
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Asunto : Solicitud de Facilidades al estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (Vienna Betsaida Cardenas Villegas).

Referencia : Carta N° 001-2021/VBCV

Fecha Elaboración: La Victoria, 04 de agosto de 2021

---

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y a la vez informar que mediante documento de la referencia, la servidora Vienna Betsaida Cardenas Villegas quien desempeña el cargo de Supervisora de Plantas y Almacenes de la UT Lima Metropolitana y Callao, solicita se le otorgue el permiso correspondiente para realizar una encuesta virtual a los miembros del Comité de Alimentación Escolar de las Instituciones Educativas que son monitoreadas por la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao, a fin de desarrollar el trabajo de investigación titulado "*Gestión de Compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021*"; asimismo la autorización para la difusión del nombre de la entidad "Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" en su Informe de investigación.

Para lo cual, se adjunta las preguntas de la encuesta del estudiante y la Carta de presentación emitida por la Universidad Cesar Vallejo.

Es todo cuanto informo a Usted para su conocimiento y fines requeridos.

Atentamente,

DFJ/doc  
cc.: cc.:

## Anexo 12

### Matriz de consistencia

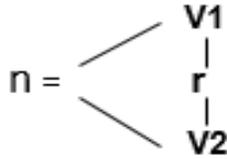
<b>Matriz de consistencia</b>									
<b>Título:</b> Gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021									
<b>Autor:</b> Cárdenas Villegas, Vienna Betsaida									
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES e indicadores</b>						
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las fases de ciclo de compras del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre la planificación de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021,</p> <p>Identificar la relación entre las fases de ciclo de compras del PNAE Qali Warma durante el</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la planificación de compras y calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021,</p> <p>Existe relación entre las fases de ciclo de compras</p>	<b>Variable 1: gestión de compras</b>			<p><b>Escala de medición</b></p> <p>Escala: Ordinal</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p> <p>Malo Regular Bueno</p>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>				
			Planificación de compras	Grado de conocimiento de las compras previstas	1, 2				
				Nivel de ingresos de la empresa para cubrir las necesidades.	3,4				
				Objetivos del área de compras	5,6				
			Fases de ciclo de compras	Nivel de solicitudes de compras	7, 8				
				Nivel de estudio de proveedores	9, 10				
				Grado de control de los suministros comprados	11, 12				
			Ética en las compras	Nivel de lealtad del gestor de compras	13, 14				
				Grado de relación entre el gestor de	15, 16				

<p>la Región Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la ética en las compras y la calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021?</p>	<p>aislamiento social de la Región Callao, 2021</p> <p>Establecer la relación entre la ética en las compras y la calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021.</p>	<p>del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021</p> <p>Existe relación entre la ética en las compras y la calidad de servicio del PNAE Qali Warma durante el aislamiento social de la Región Callao, 2021.</p>	compras y el proveedor				
			Grado de incidentes en las negociaciones		17, 18		
			<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Elementos tangibles	Higiene	1, 2, 3	1.Nunca (N) 2.Casi nunca (CN) 3.Algunas veces (AV) 4.Casi Siempre (CS) 5.Siempre (S)	Mala Regular Buena
				Producto de limpieza	4, 5		
				Personal identificado	6, 7		
			Confiabilidad	Cumplimiento y fiabilidad	8, 9		
				Tiempos	10, 11		
			Capacidad de respuesta	Horarios	12, 13		
Disponibilidad	14, 15, 16						
Seguridad	Entendimiento	17, 18, 19					
	Confianza y amabilidad	20, 21, 22					
Empatía	Profesionalismo	23					
	Conocimiento de necesidad	24, 25					

Nivel - Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 256 CAE en las instituciones educativas de la Región Callao.</p> <p><b>Muestreo</b> Probabilística aleatorio simple</p> <p><b>Muestra:</b> 154 miembros CAE de instituciones educativas de la Región Callao.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión de compras  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario  <b>Autor:</b> Escudero, 2014  <b>Año:</b> 2014  <b>Monitoreo:</b> Se aplicará a los miembros CAE de las IIEE's  <b>Ámbito de Aplicación:</b> Región Callao.</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicio  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario  <b>Autor:</b> Cronin y Taylor (1992) adaptado por Salazar y Cabrera (2016)  <b>Año:</b> 2021  <b>Monitoreo:</b> Se aplicará a los miembros CAE de las IIEE's  <b>Ámbito de Aplicación:</b> Región Callao.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p><b>Análisis descriptivo simple</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación en tablas de frecuencia y figuras</li> <li>- Interpretación de los resultados</li> <li>- Conclusiones</li> </ul> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p><b>Contrastación de hipótesis:</b> Mediante el estadístico Rho de Spearman</p>

## Figura 1

*Esquema de los estudios con diseño correlacional*



Dónde:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Gestión de compras
- V2 : Calidad servicio
- V1 y V2 : Observaciones en cada una de las variables
- r : Correlación

## Tabla 7

### *Ficha técnica de gestión de compras*

Información:	Descripción:
Nombre del instrumento:	Instrumento que mide la gestión de compras
Autor:	Escudero (2014)
Adaptado por:	Cárdenas Villegas, Vienna Betsaida
Lugar:	Lima
Fecha de aplicación:	5 de julio 2021
Objetivo	Determinar la percepción gestión de compras
Administrado a:	Comité de alimentación escolar - CAE
Tiempo:	5 minutos
Margen de error:	5%

*Nota:* Elaboración Propia (2021).

## Tabla 8

### *Ficha técnica de calidad de servicio*

Información:	Descripción:
Nombre del instrumento:	Instrumento que mide calidad de servicio
Autor:	Parasuman, Zeithaml y Berry (1888)
Adaptado por:	Cárdenas Villegas, Vienna Betsaida
Lugar:	Lima
Fecha de aplicación:	5 de julio 2021
Objetivo	Determinar la percepción de calidad de servicio
Administrado a:	Comité de alimentación escolar - CAE
Tiempo:	5 minutos
Margen de error:	5%

*Nota:* Elaboración Propia (2021).

## Tabla 9

### *Resultados de Opinión de Expertos.*

Experto	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opinión
1	Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas	Metodólogo	Suficiente
2	Dr. Nerio, Janampa Acuña	Temático	Suficiente
3	Dr. Chantal, Jara Aguirre	Temático	Suficiente

*Nota:* Certificado de validez de juicio de expertos (2021).

**Tabla 10***Estadística de fiabilidad de las variables.*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión de compras	0.885	18
Calidad de servicio	0.905	25

*Nota:* Análisis estadístico SPSS\_V 25 (2021)