

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**MODELO DE COGESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PNAE QALI
WARMA EN
LA PROVINCIA MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021**

TESIS

Presentada por:

Bach. Raúl Armando Simauchi Espinoza

ORCID: 0000-0002-1289-334X

ASESOR:

Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

ORCID: 0000-0001-6850-5759

Para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Tacna – Perú

2022

ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Tesis:

**MODELO DE COGESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO ALIMENTARIO DEL PNAE QALI WARMA EN
LA PROVINCIA MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021**

Presentada por:

Bach. RAUL ARMANDO SIMAUCHI ESPINOZA

Tesis sustentada y aprobada el 23 de noviembre de 2022, ante el siguiente jurado
examinador:

Presidente : DR. ARIAS VÁSCONES, GERARDO RENATO

Secretario : MAG. MARQUEZ TIRADO, VICTOR SAMUEL DAMASO

Vocal : MAG. ZEGARRA AQUINO, MELINA

Asesor : DR. ARANIBAR OCOLA, JUAN GUILLERMO

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Raul Armando Simauchi Espinoza, en calidad de egresado de la Maestría en Gestión y Políticas Públicas, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 45319690, soy autor de la tesis titulada:

“Modelo de cogestión y su incidencia en la calidad del servicio alimentario del PNAE Qali Warma en la provincia mariscal nieta, Moquegua, 2021”.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Gestión y Políticas Públicas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber transgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro que, después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado; asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello, en favor de terceros, con motivos de acciones, recriminaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrases causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 23 de noviembre de 2022.



Raul Armando Simauchi Espinoza
DNI: 45319690

DEDICATORIA

Dedicado en gratitud a mis padres Royci y Rossana, por siempre apoyarme en mi superación profesional, por el constante ánimo e invaluable comprensión. A mis hermanas Alejandra y Benita por el incondicional apoyo y cariño. A mi esposa por su

AGRADECIMIENTOS

El autor hace expreso agradecimiento a todas aquellas personas, entre parientes, amigos y maestros, que me motivaron a que este esfuerzo se concretara en un documento formal y concreto. Sus sabios consejos, orientación y ayuda fueron sumamente valiosos a la hora de dar forma tanto a la idea de investigación como al documento formal en que se presenta.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE APÉNDICES	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1. Interrogante principal	5
1.2.2. Interrogantes secundarias	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. El modelo de cogestión del programa Qali Warma	15
2.2.2. La calidad del servicio alimentario	22
2.2.3. La Unidad Territorial Moquegua del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	27
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	32
3.1. HIPÓTESIS	32
3.1.1. Hipótesis general	32
3.1.2. Hipótesis específicas	32
3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
3.2.1. Identificación de la variable independiente	33

3.2.1.1. Dimensiones / indicadores	33
3.2.1.2. Escala de medición de la variable	33
3.2.2. Identificación de la variable dependiente	35
3.2.2.1. Dimensiones / indicadores	35
3.2.2.2. Escala de medición de la variable	35
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	37
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.7.1. Unidad de estudio	38
Usuarios del servicio alimentario UT Moquegua Qali Warma	38
3.7.2. Población	38
3.7.3. Muestra	39
3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	41
3.8.1. Procedimiento	41
3.8.2. Técnicas	42
3.8.3. Instrumentos	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	44
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	44
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	44
4.3. RESULTADOS	45
4.3.1. Resultados de la variable calidad de servicio del <i>modelo de cogestión</i> .	45
4.3.2. Resultados de la variable <i>calidad del servicio alimentario</i> .	52
4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA	59
4.4.1. Nivel de calidad del servicio del <i>modelo de cogestión</i>	59
4.4.2. Nivel de <i>calidad del servicio alimentario</i>	60
4.4.3. Correlación entre dimensiones de variables	61
4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	62
4.5.1. Comprobación de primera hipótesis específica,	62
4.5.2. Comprobación de segunda hipótesis específica,	66
4.5.3. Comprobación de tercera hipótesis específica,	68

4.5.4. Comprobación de hipótesis general,	70
4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	73
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS	81
APENDICE	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	21
<i>Dimensiones del modelo de cogestión</i>	21
Tabla 2:	26
<i>Dimensiones del modelo SERVPERF</i>	26
Tabla 3:	33
<i>Variable independiente e indicadores</i>	33
Tabla 4:	34
<i>Resumen de indicadores $V_i(X)$, ítems y puntuación</i>	34
Tabla 5:	34
<i>Significado de respuestas de indicadores $V_i(X)$</i>	34
Tabla 6:	36
<i>Resumen de indicadores $VD(Y)$, ítems y puntuación</i>	36
Tabla 7:	36
<i>Significado de respuestas de indicadores $VD(Y)$</i>	36
Tabla 8:	38
<i>Usuarios del servicio alimentario UT Moquegua Qali Warma</i>	38
Tabla 9:	40
<i>Estratificación de tamaño muestral</i>	40
Tabla 10:	41
<i>Expertos invitados</i>	41
Tabla 11:	45
<i>Frecuencias por respuestas de la dimensión Planificación del menú escolar</i>	45
Tabla 12:	47
<i>Frecuencias por respuestas de la dimensión Gestión de compras</i>	47
Tabla 13:	49
<i>Frecuencias por respuestas de la dimensión Gestión del servicio alimentario</i>	49
Tabla 14:	52
<i>Frecuencias por respuestas de la dimensión Tangibilidad y fiabilidad</i>	52

Tabla 15:	54
<i>Frecuencias por respuestas de la dimensión Capacidad de respuesta</i>	54
Tabla 16:	56
<i>Frecuencias por respuestas de la dimensión Seguridad y empatía</i>	56
Tabla 17:	59
<i>Nivel de calidad del servicio del modelo de cogestión por zonas</i>	59
Tabla 18:	60
<i>Nivel de calidad del servicio alimentario</i>	60
Tabla 19:	61
<i>Correlación por dimensiones de variables</i>	61
Tabla 20:	62
<i>Promedios por expresiones de dimensiones de variable Calidad del servicio del modelo de Cogestión</i>	62
Tabla 21:	62
<i>Promedios por dimensiones de variables</i>	62
Tabla 22:	63
<i>Prueba de Normalidad para Planificación del menú escolar</i>	63
Tabla 23:	63
<i>Prueba de Normalidad para Calidad del servicio alimentario</i>	63
Tabla 24:	66
<i>Prueba de Normalidad para Gestión de compras</i>	66
<i>Gráfico de histograma para Gestión de compras</i>	66
Tabla 25:	68
<i>Prueba de Normalidad para Gestión de servicio alimentario</i>	68
Tabla 26:	70
<i>Prueba de Normalidad para variable calidad de servicio del modelo de cogestión</i>	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	46
<i>Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Planificación del menú escolar</i>	46
Figura 2:	48
<i>Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Gestión de compras</i>	48
Figura 3:	50
<i>Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Gestión del servicio alimentario</i>	50
Figura 4:	53
<i>Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Tangibilidad y fiabilidad</i>	53
Figura 5:	54
<i>Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Capacidad de respuesta</i>	54
Figura 6:	57
<i>Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Seguridad y empatía</i>	57
Figura 7:	63
<i>Gráfico de histograma para Planificación del menú escolar</i>	63
Figura 8:	64
<i>Gráfico de histograma para Calidad del servicio alimentario</i>	64
Figura 9:	66
Figura 10:	68
<i>Gráfico de histograma para Gestión de servicio alimentario</i>	68
Figura 11:	70
<i>Gráfico de histograma para calidad de servicio del modelo de cogestión</i>	70

ÍNDICE DE APÉNDICES

Matriz de consistencia	84
Instrumentos utilizados.	85
Matriz de datos.	87

RESUMEN

La investigación buscó determinar la incidencia de la variable Modelo de cogestión sobre Servicio alimentario en el ámbito de servicio del Programa Quali warma, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021; de manera transeccional y enfoque mixto. La población fue 10 578 usuarios estratificándose en zonas Moquegua 1 y Moquegua 2; aplicándose encuestas a n=370 padres de usuarios. El análisis se hizo por indicadores, dimensiones y variables; los promedios generales se referenciaron con la escala de interpretación y determinó que los usuarios perciben la calidad del servicio del modelo de cogestión como regular y la calidad del servicio alimentario como regular. La contrastación de hipótesis específicas demostró: i) la planificación del menú escolar incide en la calidad del servicio alimentario; ii) la gestión de compras incide en la calidad del servicio alimentario; iii) la gestión de servicio alimentario incide en la calidad del servicio alimentario. La contrastación de hipótesis general demostró que calidad del servicio del modelo de cogestión incide en la calidad del servicio alimentario. El análisis de relaciones entre dimensiones de variables, permitió recomendar se refuerce comportamientos altos como la dimensión gestión de servicio alimentario del modelo de cogestión; y, seguridad y empatía del servicio alimentario; dada su causalidad.

Palabras clave: Modelo de cogestión, servicio alimentario, planificación del menú escolar, gestión de compras.

ABSTRACT

The research sought to determine the incidence of the Co-management Model variable on Food Service in the service area of the Qali warma Program, Mariscal Nieto province, Moquegua, year 2021; transectional way and mixed approach. The population was 10,578 users, stratifying into Moquegua 1 and Moquegua 2 zones; applying surveys to n=370 parents of users. The analysis was done by indicators, dimensions and variables; the general averages were referenced with the interpretation scale and limited that the users perceived the quality of the service of the co-management model as regular and the quality of the food service as regular. The verification of specific hypotheses culminated: i) the planning of the school menu affects the quality of the food service; ii) purchasing management affects the quality of the food service; iii) food service management affects the quality of the food service. The general hypothesis test emerges that the quality of the service of the co-management model affects the quality of the food service. The analysis of relationships between dimensions of variables, it is recommended to recommend high behaviors such as the food service management dimension of the co-management model; and, food service safety and empathy; given its causality.

Keywords: Co-management model, food service, school menu planning, purchasing management.

INTRODUCCIÓN

La investigación se planteó como problema general ¿De qué manera el modelo de cogestión incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021? y como Hipótesis general: El modelo de cogestión del Programa Qali Warma, incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali warma, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

El presente trabajo de investigación está estructurado en cuatro capítulos: El primero referido al Problema de investigación; el segundo capítulo, contiene el Marco teórico que fundamenta el estudio; el tercero presenta el Marco metodológico; el cuarto contiene los Resultados.

Finalmente, se consideran las conclusiones, recomendaciones, igualmente se consigna las referencias bibliográficas, la matriz de consistencia, instrumentos, y base de datos que dieron lugar al análisis estadístico en la presente investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma fue creado en el mes de mayo de 2012 en sustitución del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (PRONAA); y, su objetivo es atender con raciones alimenticias a niños (as) a partir de 3 años que asisten a instituciones educativas públicas de nivel preescolar y primario, a nivel nacional. Qali Warma tiene dos modalidades de atención: i) entrega de raciones preparadas y ii) entrega de canastas de productos.

En los últimos años, sendos estudios sobre la aplicación del modelo de Cogestión han posibilitado, a las instituciones públicas, diseñar procesos conjuntos de carácter institucional y multifuncional, permitiendo además la participación de representantes de las organizaciones sociales de base y padres de familia. Lo que pudiera haber impulsado cierto grado de eficacia en procesos importantes como los procesos de compras, especialmente, en el Programa Nacional de Alimentación Escolar que se ejecutan en distintas unidades territoriales del país; y, cuya seguridad y eficacia estaría condicionando cierto grado de calidad en la atención alimentaria al usuario en las diferentes regiones del país.

En el caso específico del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, el Modelo de Cogestión incluye: i) Procesos de planificación del menú escolar; ii) Proceso de gestión de compras; y, iii) Gestión del Servicio Alimentario.

Sin embargo, la observación a priori de las distintas experiencias a nivel nacional y dada la diversidad geográfica del país, se percibe la existencia de problemas sobre todo en lo referido a la calidad de la parte operativa durante la atención del servicio alimentario al usuario del programa. Pudiera ensayarse distintas explicaciones sobre cierto grado de incongruencia entre la eficiencia del modelo y los problemas de calidad; estos factores explicativos pudieran girar en torno a factores directos como el grado de compromiso por parte del proveedor de insumos alimenticios y el uso final de los alimentos por parte de los padres de

familia; lo que permite establecer una posible relación directamente proporcional entre la calidad del servicio alimentario y el nivel de satisfacción del usuario final.

No es ajeno a cualquier modelo de cogestión, la importancia de los servicios con eficiencia y eficacia, lo cual se convierte en objetivo de la Unidad territorial de Moquegua del Programa Nacional de Alimentación Escolar - PNAE, habida cuenta que implica la participación de distintas organizaciones, situaciones, recursos y clientes externos representados por los usuarios de los servicios, que dependiendo de condiciones de gestión pudieran expresarse en apreciaciones de valor tanto para la Unidad territorial Moquegua del PNAE como para los usuarios, que en este caso son los padres de familia, y quienes motivan su juicio de valor a partir de las experiencias de los hijos estudiantes que acceden al servicio alimentario; por lo que este programa social requiere implementar también un sistema de evaluación adecuado a fin de recolectar datos e identificar su nivel de eficiencia, sobre todo porque la nutrición escolar es un tema complejo y que sus problemas derivados deben atenderse progresivamente en beneficio de alcanzar sus ambiciosos objetivos de cobertura a nivel nacional.

Los problemas referidos a la efectividad de los programas alimentarios escolares, se reflejan en la satisfacción de los usuarios, ya que, si existen problemas de gestión internos del programa habrá repercusión en el servicio que reciben los usuarios; el PNAE es responsable de cautelar, además, por los próximos vencimientos de diversos productos alimentarios, en especial de la modalidad raciones, cuya distribución estaría demorando, a pesar de las necesidades alimentarias de los usuarios. Según el área de informática del PNAE, a través de Qali Warma “se atiende a cerca de 3.9 millones de niños y niñas y hay más de 120 mil niños de las zonas más pobres del Perú” que reciben por primera vez el servicio alimentario. El modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario del PNAE Qali Warma constituye un mecanismo que involucra la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sector público y

privado, a efectos de proveer un servicio de calidad a los usuarios del PNAE Qali Warma.

Sin embargo, el PNAE Qali Warma, ha estado expuesto a críticas que han dejado entrever falencias en la calidad de los productos alimenticios con los cuales se provee a la función principal del programa. Estas críticas se han dado en diversas regiones del país; lo cual es necesario tomar en cuenta dado que son aspectos que pudiera influir en la formación conceptual de un juicio de valor por parte de los padres de familia; en esta línea los autores Ascencios L. & Carrasco A. (2017, p. 2) exponen que el programa Qali Warma “ha estado expuesto a denuncias por intoxicación, diarreas y vómitos que han presentado los niños beneficiarios de este programa, incluso hasta haberse presentado en el año 2013 en la ciudad de Tarapoto el fallecimiento de un menor de 5 años luego de consumir alimentos contaminados de Qali Warma. Así mismo se han denunciado desayunos en mal estado, panes con hongos, leche en mal estado y en la Región Junín la directora de Salud Ambiental de Junín, informó que al menos 15 kilos de alimentos del programa Qali Warma fueron eliminados del distrito de Pucará. En la Región Huancavelica el Ministerio Público de la provincia de Acobamba incautó productos del programa de alimentación Qali Warma escondidos en los servicios higiénicos de la institución educativa 36185.” En la Región Moquegua el PNAE Qali Warma atiende a 20 459 estudiantes distribuidos en 125 Instituciones Educativas de las Provincias de Ilo y Mariscal Nieto; y, las críticas más frecuentes giran en torno a la demora de la entrega de los alimentos, lo que estaría condicionando el juicio de valor en los padres de familia. En este sentido es importante conocer la evolución del nivel de la calidad del servicio alimentario como resultado de la aplicación del modelo de Cogestión en la región Moquegua, sobre todo en el periodo 2021.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante principal

¿De qué manera el modelo de cogestión incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021?

1.2.2. Interrogantes secundarias

Primera:

¿De qué manera el proceso de planificación del menú escolar incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali warma, en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021?

Segunda:

¿De qué manera el proceso de gestión de compras incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali warma, en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021?

Tercera:

¿De qué manera el proceso de gestión del servicio alimentario incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali warma, en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Desde la perspectiva gubernamental, es política de Estado la seguridad alimentaria y la educación. En ese contexto se configuran objetivos que concurren a la búsqueda de garantizar el desarrollo humano de la población, sobre todo desde los estadios tempranos de vida, dado el proceso de formación del capital humano del país. De allí la importancia de los programas sociales, habida cuenta que su eficiencia será el medio para acumular capital humano cuya potencialidad contribuirá al crecimiento sostenido del país.

Como entes dinámicos, los programas sociales contienen factores pasibles de convertirse en condicionantes de comportamientos en determinado entorno con cierto nivel de calidad. Sus procesos operativos generan resultados con eficacia y eficiencia.

El conocimiento del comportamiento de factores que concurren al desarrollo de procesos del PNAE Qali Warma, en la UT Moquegua: i) Procesos de planificación del menú escolar; ii) Proceso de gestión de compras; y, iii) Gestión del Servicio Alimentario; vinculados al objetivo de “Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar” permitirá el despliegue de generación de mayor conocimiento a partir de información de campo con base en datos provenientes de los padres de familia sobre los aspectos esenciales del servicio que acerca a ambos actores.

Esta realidad, denota un nivel de desconocimiento sobre la influencia de los factores intervinientes como procesos en la gestión promovida y gestionada por PNAE Qali Warma respecto del juicio de valor de los usuarios a través de determinado nivel de satisfacción. Por ello, se considera que esta investigación encuentra justificación en la necesidad de establecer cómo dichos factores influyen, de manera indirecta, en determinado nivel de desarrollo humano, en opinión de los usuarios.

Por otra parte, la investigación permitirá contribuir al planteamiento y diseño de otras líneas de investigación en torno a la eficacia y condicionantes de los programas sociales; a efectos de ampliar y fortalecer el conocimiento sobre el desempeño sus condicionantes para producir servicios que han de satisfacer la demanda de sus usuarios en contexto de calidad. Ello, asimismo, contribuirá al diseño y desarrollo de herramientas útiles para intervenciones orientadas a atenuar las implicancias y las repercusiones negativas de procesos vinculados a la gestión de programas sociales y satisfacción de los usuarios, capitalizando la capacidad de contribución productiva de recursos.

En términos reales, los usuarios conforman el estrato de mayor interés para la investigación, dadas las exigencias de servicios de alimentación de los niños estudiantes en proceso de formación como capital humano; y, dadas, además, la actual perspectiva de un enfoque de valor favorable no sólo para usuarios sino también para la institución pública como lo es PNAE Qali Warma, cuya implicancia radica en la contribución al desarrollo de la sociedad.

La presente investigación es planteada a efectos de conocer el nivel de incidencia de los factores de gestión de Qali Warma vinculada a los niveles de satisfacción de los usuarios de las diversas instituciones educativas de la provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua, dentro de los alcances de las funciones de la Unidad territorial del PNAE Moquegua de Qali Warma, en un periodo comparativo que corresponde al año 2021; en el cual se analizará la asociación estadística entre factores configurados como procesos de PNAE Qali Warma con los factores que identifican niveles de satisfacción respecto de expresiones de los usuarios, a partir de sus experiencias con la calidad de los servicios alimentarios.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del modelo de cogestión del Programa Qali Warma, en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

Primero:

Determinar la incidencia del proceso de planificación del menú escolar en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

Segundo:

Determinar la incidencia del proceso de gestión de compras en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali warma, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

Tercero:

Determinar la incidencia del proceso de gestión del servicio alimentario en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali warma, en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

De la revisión de la literatura publicada, respecto de la materia de la presente investigación, se han encontrado trabajos cuyas conclusiones son útiles para mejor entender y cuya procedencia tienen carácter nacional e internacional.

Antecedentes Internacionales:

Niño L.; Gamboa E. & Serrano T. (2019 p. 247), en su trabajo: *Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia*; concluyen:

[...] En este estudio se evidenció que la mayoría de los estudiantes beneficiarios del PAE tenían alto nivel de percepción de satisfacción frente a las raciones alimentarias recibidas y más de la mitad de los participantes (68%) consideró importante ser beneficiario del programa. Se confirmó que los estudiantes de menor edad estuvieron más satisfechos con los alimentos recibidos, tal como se observó en el PAE de Chile. Por su parte, los estudiantes de nivel socioeconómico bajo mostraron los mayores niveles de percepción de satisfacción con el programa, pues probablemente al recibir los alimentos sentían solventada, así fuera parcialmente, una de sus necesidades vitales. Esta relación de percepción positiva sobre acceso a alimentación y nivel socioeconómico bajo se ha identificado en otros estudios que sugieren que los sistemas psicológicos y fisiológicos que regulan el apetito también pueden ser sensibles a los sentimientos subjetivos de privación de recursos críticos no alimentarios

Antecedentes Nacionales:

Acosta C. (2019, p. 97), en su tesis: *Factores de éxito del modelo de cogestión del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma: Estudio de caso del CAE exitoso de la IE N° 257 del Distrito de Rumisapa en la Provincia de Lamas de la Unidad Territorial de San Martín.*; concluye:

[...] El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (Programa) contempla las tres fases: Planificación del Menú Escolar, Proceso de Compra y Gestión del Servicio Alimentario. La Planificación del Menú Escolar es realizada por los especialistas del Componente Alimentario de la Sede Central. Por otro lado, los monitores de gestión local de cada UT monitorean, supervisan y brindan asistencia técnica permanente durante las fases que comprende el proceso de compra y proceso de gestión del servicio alimentario mediante el modelo de cogestión. La gestión del Programa no sólo se observa en la Oficina de la UT. La gestión del Programa también se observa en el campo. Por ejemplo, la gestión del mantenimiento del servicio alimentario se debe a la organización que realiza el presidente del CAE. En la IE N° 257 existe un comedor para los niños. Sin embargo, al iniciar el periodo de la directora, la infraestructura necesitaba mantenimiento.

Ajito E. (2017, p. 116), en su tesis: *Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 instituciones educativas del distrito de breña*; concluye:

[...] Según la información obtenida, se puede afirmar que más del 60% que representa a más de 22 padres de familia entrevistados sabían que sus hijos recibían leche, pan y huevo sancochado, sin embargo, sólo entre el 10 al 14% que representa entre 4 a 5 padres de familia entrevistados, es decir muy pocos padres de familia, conocían que se entregaba por ejemplo una leche con cereales y panes con aceituna. Por esta razón, se puede afirmar que los padres de familia presentan una debilidad en cuanto al conocimiento detallado de los alimentos que reciben sus hijos. Además, cuando se les hizo otras consultas específicas, ellos no proporcionaron la información solicitada o brindaron información errónea en los alimentos que reciben sus hijos, si son perecibles, si son saludables, etc. Por ello, como conclusión se puede afirmar que existiría un nivel de involucramiento débil por parte de los padres de familia en la participación del programa. Por lo tanto, ello podría vincularse a que las Instituciones Educativas no estarían cumpliendo con informar en forma adecuada sobre los detalles y alcances del programa Qali Warma a los padres de familia.

Campos T. (2017, p. 104), en su tesis: *El programa Qali Warma y la gestión en la distribución de alimentos en el distrito de Ccorca, provincia de Cusco*; concluye:

[...] El establecimiento macrorregional de la información ha ocultado las especificidades regionales y locales, con lo cual los productos entregados no son coherentes con la cultura productiva y alimentaria de la población a la que atiende. En el caso analizado, el distrito de Ccorca de la provincia de Cusco, se comprueba que no se incorpora elementos de la cultura productiva y alimentaria de la zona. Teniendo en cuenta que la base productiva local es fundamentalmente para el autoconsumo, el programa bien podría complementar la ingesta partiendo de las necesidades nutricionales de los/as estudiantes, quienes no consumen

sobre todo suficientes proteínas pues las fuentes de consumo no cubren la demanda de las familias campesinas.

Chunga L. (2018, p. 49), en su tesis: *Identificación y análisis de factores que dificultan la óptima implementación del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en la I.E Daniel Alcides Carrión, caserío de Mala Vida, distrito de Cristo nos valga, provincia de Sechura, región Piura*; concluye:

[...] Desinterés por parte de las autoridades escolares, autoridades gubernamentales y representantes del programa, porque no hacen un acompañamiento y monitoreo constante del desarrollo del programa: Solamente intervienen con el abastecimiento de los productos que el programa otorga en el periodo establecido y al parecer no estarían verificando in situ las condiciones reales del centro educativo, y esto probablemente sería porque se encuentra ubicado en una localidad lejana. Pocas veces las personas que son responsables del desarrollo del programa llegan a verificar la situación real del colegio y mucho menos hacen un análisis a profundidad ni establecen alternativas para mejorar las dificultades que se presentan, lo que hace pensar que estaría funcionando de manera similar a otros programas del Estado; es decir con mucha falta de interés por parte de los principales actores responsables.

Camacho F. (2019 p. 78), en su tesis: *Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*; concluye:

[...] La gestión del programa QW influye de manera significativa en la dimensión atención a usuarios de la calidad del servicio en los

usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrendado por Taub de Kendall = 0.321 con sig. de $P < 0.05$ y Rho de Spearman es 0,332 (positiva baja). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Mendoza E. & Zafra W. (2020 p. 69), en su tesis: *Procesos de compras y su influencia en la gestión del servicio alimentario en las Instituciones Educativas de la unidad territorial del programa nacional de Alimentación escolar Qali Warma, Cajamarca 2020*; concluyen:

[...] Los procesos de compras se encuentran relacionados con la gestión del servicio alimentario en las instituciones educativas de la unidad territorial del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Esto quiere decir, que si el proceso de compra mejora, de igual manera la gestión del servicio alimentario presentaría mejoras... Los procesos de compras se encuentran relacionados con la recepción de alimentos en las instituciones educativas de la unidad territorial del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en Cajamarca. Esto se puede apreciar en el 25,6% de los directores entrevistados, quienes indicaron que la revisión del número de raciones entregadas no es eficiente, asimismo, según el 25,6%, la verificación de los alimentos entregados no es eficiente.

Pacherres E. (2020 p. 29), en su tesis: *Percepción del Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qali Warma” desde la perspectiva de los beneficiarios: Caso de un distrito de Lima*; concluye:

[...] Desde la categoría de percepción del programa de alimentación, basada en la teoría y sus declaraciones de los entrevistados que fueron los padres, maestros y niños del aula inicial, que la percepción

que consideran hacia el programa de alimentación ofrecido por el estado es positiva, porque proporciona un servicio de comida de calidad.

Sanes R. (2019 p. 83), en su tesis: *Factores que afectan la distribución y consumo de los desayunos escolares, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (modalidad raciones), en 15 instituciones educativas del distrito de San Vicente de la Provincia de Cañete*; concluye:

[...] Durante procesos de capacitación a los miembros del Comité de Alimentación Escolar (docentes y vocales) y visita de supervisión al servicio de alimentación escolar a cargo de Monitores de Gestión Local, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, no incide sobre tema de horario de distribución y consumo de raciones de desayuno. A 5 años de implementado el servicio de alimentación del PNAE Qali Warma, el 31% de los docentes entrevistados, el 75% de los padres de familia y el 100% de los miembros CAE indican no conocer el horario de distribución de las raciones de desayuno, lo cual influye en el logro de los objetivos del Programa, uno de los cuales tiene que ver con la distribución.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. El modelo de cogestión del programa Qali Warma

Según la Plataforma Digital Única del Estado (2020), el programa adscrito al MIDIS llamado Qali Warma brinda el servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas que se encuentran matriculados en las diferentes Instituciones Educativas públicas a nivel nacional tanto inicial como primaria y secundaria ubicado en la Amazonia peruana, con el fin de promover con los hábitos alimenticios, mejora en la atención en clases y la asistencia escolar, para de esta manera impulsar la participación y corresponsabilidad de la comunidad local.

De acuerdo con el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, el objetivo general del programa busca garantizar un servicio alimentario para niñas y niños de las distintas instituciones educativas públicas de educación inicial a partir de los 3 (tres) años y de nivel primaria. Los objetivos específicos del programa en el Artículo 3 señalan los siguientes:

- i. Garantizar todos los días del año escolar el servicio alimentario a los usuarios del Programa en concordancia con sus características y zonas de ubicación.
- ii. Contribuir a la mejora de servicio y atención de los usuarios a favor de su permanencia y asistencia en clases.
- iii. Promover en los usuarios buenos hábitos de alimentación.

La intervención del Programa se da en las zonas en situación pobreza y pobreza extrema en el territorio nacional, en las instituciones educativas públicas (inicial, primaria y secundaria). Se distribuye en 27 Unidades Territoriales a nivel nacional.

A través de la Resolución Ministerial N° 16-2013-MIDIS se aprueba la Directiva N° 001- 2013-MIDIS, que dispone los procedimientos necesarios para la operatividad del Modelo de Cogestión, siendo un mecanismo que busca involucrar una participación articulada del sector público y privado con los actores de la sociedad civil, con la finalidad de proveer un servicio de calidad a los usuarios del PNAE Qali Warma. El modelo realiza su operación a través de los Comités, ya sea de Compra como de Alimentación Escolar, los cuales se constituyen a nivel nacional, y tienen como objetivo obtener bienes y servicio para la atención del servicio alimentario para los usuarios del programa.

El 2 de noviembre del 2017, la Resolución Viceministerial 325-2017-MINEDU aprobó la normativa del modelo de Cogestión para el servicio alimentario del PNAE Qali Warma para las instituciones educativas públicas no escolarizados. Tiene como objetivos asegurar que los usuarios del programa reciban un servicio alimentario de conformidad vigente.

Los Comités de Compra (CC) fueron creados para realizar las compras de raciones y productos para prestar el servicio alimentario a los usuarios de programa. El CC según el modelo de Cogestión es una organización encargada de dirigir el proceso de compras para la prestación del servicio alimentario, según lo establecido por el Programa. Estos evalúan las propuestas de los postores, seleccionan y suscriben los contratos los proveedores que brindarán el servicio alimentario, para finalmente realicen el pago a los proveedores que cumplieron con las obligaciones contractuales. Los involucrados en los CC en el modelo de cogestión, son los siguientes:

- Un (1) representante de los padres de familia del nivel primario de la IE Pública en el ámbito de Comité de Compra, que cuente con mayor número de usuarios del Programa.
- Un (1) representante de los padres de familia del nivel inicial de la IE Pública en el ámbito del Comité de Compra, que cuente con mayor número de usuarios del Programa.
- El Gerente de Desarrollo Social, o quien haga sus veces, de la municipalidad provincial, o distrital en el caso de Lima Metropolitana, que cuente con el mayor número de IIEE públicas en el ámbito del Comité de Compra. El Gerente de Desarrollo Social, o quien haga sus veces, podrá delegar su representación.
- El director de la red de salud, o a quien éste delegue, de la provincia que cuente con el mayor número de IE públicas en el ámbito del Comité de Compra.
- El Gobernador de la provincia o, en el caso de Lima Metropolitana, el Gobernador del distrito, que cuente con el mayor número de instituciones educativas públicas en el ámbito del Comité de Compra.

Los CC tienen como responsabilidades y funciones lo siguiente:

- i. Conducir el proceso de compra de productos y raciones de acuerdo con las recetas, programación, especificaciones y criterios técnicos definidos por el Programa
- ii. Seleccionar a los proveedores de acuerdo a los criterios establecidos en las bases de los procesos de compra.
- iii. Suscribir contrato con los proveedores seleccionados
- iv. Resolver contratos en caso de incumplimiento o cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
- v. Autorizar los pagos a los proveedores y rendir cuenta documentada de los recursos transferidos.

- vi. Implementar las acciones y recomendaciones que disponga el Programa como resultado de la supervisión y asistencia técnica que realice.

La descripción de las funciones de los Comités de Alimentación Escolar (CAE), las explica Moreno M. (2015, p.5) refiriéndose que se constituyen en cada institución educativa pública a nivel nacional, para gestionar y vigilar la prestación del servicio alimentario en favor de los usuarios finales del Programa. Están constituidos por el director o directora, un representante de los docentes y tres padres o madres de familia por institución educativa.

El enfoque inter institucional y participación de la sociedad civil se constituye en el factor clave del modelo, razón por la cual el resultado esperado gira en torno a servicios de calidad en materia de brindar los servicios alimentarios a los usuarios del PNAE Qali Warma. Confirmándose que el modelo se hace operativo a través de Comités de Compra y Comités de Alimentación Escolar, que se constituyen a nivel nacional, con la finalidad de adquirir los bienes y servicios, y prestar o gestionar el servicio alimentario para las usuarias y los usuarios del Programa. Acosta C. (2019, p. 10)

El esfuerzo para la distribución de las raciones de alimentos, el PNAE Qali Warma presenta un modelo de cogestión que involucra la participación articulada de los actores de la sociedad civil, incorporándose la activa participación de padres de familia y profesores. Se ha identificado un conjunto de etapas que configuran el sistema de atención del servicio alimentario: Planificación del Menú Escolar, Proceso de Compra y Gestión del Servicio Alimentario; y, como instrumentos operativos participan los

Comités de Compra y los Comités de Alimentación Escolar (CAE). Ajito E. (2017, p.27).

El programa fue concebido con algunas ideas orientadoras, que motivaron el diseño de sus instrumentos de planeamiento:

- i. Servicio alimentario adecuado a los hábitos de consumo local.
- ii. Permanencia escolar.
- iii. Mejores hábitos alimenticios.
- iv. Cogestión articulando actores.

Con esta orientación el programa QW pudo conceptualizarse como una intervención social con altas posibilidades de ser exitosa. Al paso de los años y un análisis desde la perspectiva social, la que propone la articulación de los actores, la claridad de objetivos y la participación efectiva de quienes están involucrados, entre otros elementos, podría suponer que el programa QW es un programa que lograría sus propósitos. Campos T. (2017, p.46). Los estudios sucesivos ayudarán, seguramente, a dilucidar la contribución del programa Qali Warma al desarrollo del país.

El PNAE Qali Warma tiene un enfoque de alto contenido social, de allí su complejidad para evaluar eventuales niveles de éxitos, sobre todo por el problema social que aborda, tan frecuente y visible en el país: el déficit de atención educativa en niños el cual busca mejorarlo a través de un servicio alimentario de calidad; para ello se propone como estrategia garantizar la prestación del servicio alimentario durante todos los días del año escolar de acuerdo a sus características y a las zonas donde viven los niños y niñas de inicial y primaria de las escuelas públicas de todo el país, y de secundaria en las comunidades del país; buscando contribuir a otros objetivos intrínsecos en la problemática: mejorar la atención en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; y promoviendo mejores hábitos

de alimentación. Chunga L. (2018 p.14). De ello se deriva la necesidad de medir su eficacia y eficiencia en términos de rentabilidad social.

El término Programa Qali Warma, es una institución del estado peruano, que busca enriquecer la condición de vida de los estudiantes, como eje central de un modelo, identificado como determinado sector vulnerable y con visibles necesidades para mitigar problemas vinculados a inadecuada alimentación y por ende mejora de su nivel educativo, a partir de mejores condiciones de salud en virtud del acceso a un servicio alimentario de calidad, que no busca suplir la alimentación familiar, pero si complementar la ingesta diaria de alimentos de los estudiantes beneficiarios. Camacho F. (2019, p.27)

Al aprobarse el Programa Qali Warma, al mismo tiempo que se definía el eje central como el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, también se establecía un requisito *sine qua non*, que debía respetarse, honrando su gestión de calidad: “adecuado a los hábitos de consumo locales”, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 3 (tres) años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas pública. Sanes R. (2019 p. 31). Ello trasunta cualquier tipo de evaluación y que hoy se ha convertido en uno de los escollos de la eficacia del Programa, es decir en muchas regiones del país existe dificultades para proveer con productos alimenticios de la zona con el subsecuente nivel de insatisfacción de los usuarios debido a intolerancias con las composiciones organolépticas y las características no propias ni afines a climas distintos.

Dimensiones del modelo de cogestión

Tabla 1:

Dimensiones del modelo de cogestión

Dimensiones	Descripción	Indicadores
Fase de planificación del menú escolar	Proceso que realiza Qali Warma orientado a determinar las recetas y su programación para la atención del servicio alimentario, según los criterios técnicos previamente aprobados por el Programa.	a. La canasta de alimentos b. Las especificaciones técnicas c. La ración que se entrega a niños y niñas.
Fase de compra	Proceso que realiza el Comité de Compra y Qali Warma para la adquisición de productos y raciones, de acuerdo con lo dispuesto en su directiva y en los procedimientos específicos establecidos en el Manual de Compras que apruebe Qali Warma.	a. Selección de proveedores b. Suscripción y de contratos con proveedores c. Orden de pago a proveedores.
Fase de gestión del servicio alimentario	Proceso a cargo del Comité de Alimentación Escolar, para el almacenamiento, preparación y entrega de los alimentos.	a. Recepción de alimentos b. Verificación de alimentos c. Distribución de alimentos

Fuente: Acosta C. (2019, p.11)

Camacho F. (2019, p.30), indica que el comité de alimentación escolar despliega sus funciones de la siguiente manera:

[...]

- Implementar un espacio para almacenar los alimentos.
- Verificar alimentos acordes a guías de remisión y actas de recepción de alimentos; da conformidad a lo recibido.
- Programar la elaboración acorde con menús otorgados por QW.
- Compartir y dosificar alimentos a los alumnos, en el horario pertinente, realizando supervisión del consumo.
- Participar de talleres y capacitaciones.
- Informar de incidencias desfavorable de la recepción de alimentos o el servicio que brinda el PNAEQW.

- Tener registro actualizado de los usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas).

2.2.2. La calidad del servicio alimentario

La calidad del servicio alimentario se contextualiza en el entorno teórico de la satisfacción del usuario; en este sentido, de manera general y en especial para las organizaciones públicas de servicios es de sumo interés conocer los niveles de satisfacción de sus usuarios, dado que, finalmente, son clientes que se relacionan en un entorno de rentabilidad social. Los resultados estarán insertos en procesos de calidad con los que se han producido los servicios que se ha proyectado a clientes y usuarios.

Estos procesos se despliegan en un entorno de generación de valor y contienen políticas institucionales que se convierten en cursos de acción con la mirada puesta en el encuentro del usuario con la satisfacción de necesidades de los clientes y usuarios, con lo cual se generan percepciones de calidad y subsecuentemente son posibles motivadores de juicios de opinión de valor favorables para la organización, a partir de un sentimiento de realización de los consumidores y que pudiera incidir en la sostenibilidad de la misma.

Sobre el particular Cabana S.; Montero J. & Aguilera M. (2019, p. 214), mencionan:

[...] Según Oliver (1997) la satisfacción es la respuesta a la realización del consumidor. Es un juicio a las características de un producto/servicio, o al producto o servicio en sí, proporcionando un nivel de satisfacción relacionados con el consumo. La eficiencia se convierte en un desafío para estrategia de diversas organizaciones,

quienes deben satisfacer las necesidades de sus usuarios y al mismo tiempo administrar óptimamente sus recursos.

La importancia del encargo que ha recibido el PNAE Qali Warma es crucial en el proceso de crecimiento del país, habida cuenta que el complemento nutricional de calidad coadyuva, directamente, en el fortalecimiento de las aptitudes físicas e intelectuales de los niños como capital humano en formación. Dicho encargo y su contribución a sus objetivos debe ser evaluado periódicamente a efectos de conocer la aceptación de los usuarios sobre todo a través de instrumentos de medición de la satisfacción del usuario; en esta línea Pacherres E. (2020, p. 7), menciona:

[...] La orientación acerca de este estudio está apoyado en el derecho a la alimentación, por este motivo QW debe colaborar a proteger una alimentación saludable, rica en nutrientes a todos los educandos en actividad escolar. Dado la importancia de los casos presentados en los medios de comunicación, e interés de los padres de familia y personal docente; las condiciones que se viene desarrollando la provisión del servicio alimentario y cumpliendo su misión y contrastando con la percepción de los usuarios, por tal motivo es fundamental evaluar si el programa QW viene desarrollando a cabalidad de acuerdo a los objetivos propuestos en brindar un desayuno de calidad que favorezcan y tengan mejores hábitos alimenticios que favorezcan un mejor aprendizaje y permanencia en las aulas.

La perspectiva del análisis de factores que participan en la evaluación de la satisfacción de los usuarios encuentra un punto en común en el match entre las expectativas y la experiencia con el servicio. Tanto en el aspecto privado como en el aspecto público. La diferencia radica en la posibilidad de ambos clientes o usuarios por elegir otra alternativa de bien

o servicio. Existe una posición de dominio por parte de los servicios gubernamentales. Respecto a la satisfacción del usuario del programa Qali Warma, Ascencios L. (2017, p. 15), expone:

[...] Es el grado de expresión relacionada al bienestar que experimentan los beneficiarios del programa Qali Warma, luego de ingerir sus alimentos. En este contexto para medir la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales se debe considerar que a diferencia del contexto de los estudios de marketing que la satisfacción del beneficiario se debe analizar en el siguiente contexto: a) No existe competencia debido a que el poder se concentra en el Gobierno quien lleva a cabo la implementación de los programas sociales. El fundamento teórico de la elaboración de la satisfacción radica en el paradigma de des confirmación, mediante el cual el beneficiario configura su nivel de satisfacción, en función de la calidad percibida tras la experiencia con el programa.

Al respecto podemos señalar que pese a la posición privilegiada de las instituciones del Estado a cargo de Programas Sociales y la desventaja de sus usuarios, respecto de no tener otra alternativa de servicio; sí está en juego la sostenibilidad de dichos Programas en la línea de tiempo; “la Satisfacción del cliente o del usuario es fundamental en el sistema de competencias del mercado y si es una institución estatal es parte fundamental de la imagen y del cumplimiento de los objetivos de la organización”. Luna E. (2018, p. 25).

Algunos aspectos de tipo socio económico a tomar en cuenta cuando se trata de analizar o evaluar ciertos grados de satisfacción del usuario del programa Qali Warma, son los factores derivados del nivel económico de los hogares de niños y niñas beneficiarias del servicio alimentario. En la parte objetiva se puede observar, tangiblemente, que

hogares con nivel socio económico bajo estarán mejores predispuestos a identificarse como satisfechos con el tipo de servicio alimentario recibido dado que estarían convirtiendo los alimentos recibidos como la suplencia y conversión de la necesidad alimenticia en una compensación suficiente; lo que pudiera generar cierto grado de distorsión en la apreciación global del servicio alimentario. En esta línea Niño L. et. al. (2019, p. 247), exponen:

[...] Por su parte, los estudiantes de nivel socioeconómico bajo mostraron los mayores niveles de percepción de satisfacción con el programa, pues probablemente al recibir los alimentos sentían solventada, así fuera parcialmente, una de sus necesidades vitales. Esta relación de percepción positiva sobre acceso a alimentación y nivel socioeconómico bajo se ha identificado en otros estudios que sugieren que los sistemas psicológicos y fisiológicos que regulan el apetito también pueden ser sensibles a los sentimientos subjetivos de privación de recursos críticos no alimentarios.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

La identificación de factores, dimensiones e indicadores útiles para el diseño y aplicación de instrumentos de recolección de datos orientados a evaluar aspectos sensibles como la satisfacción del usuario, derivado de la percepción sobre la calidad de los servicios alimentarios a cargo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, encuentra literatura que permite acceder al modelo SERVPERF (Service Performance), para la medida de la calidad del servicio, ampliamente utilizado en sendos estudios. El modelo utiliza las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio. Diferenciándose del modelo SERVQUAL utiliza dos encuestas: una para las expectativas y otra para las experiencias; en tanto que el modelo SERVPERF utiliza una sola

encuesta orientándose a sondear sobre la percepción de la calidad del servicio (tabla 2):

Tabla 2:

Dimensiones del modelo SERVPERF

Variables	Descripción
Tangibilidad	Elementos tangibles que acompañan al servicio.
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención individualizada que se ofrece a cada cliente.

Fuente: Ortiz T. et. al. (2018, p. 80)

2.2.3. La Unidad Territorial Moquegua del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

La Unidad Territorial de Moquegua del PNAE Qali Warma se creó en 2012 siendo Presidente de la República el Sr. Ollanta Humala Tasso, ubicado en la Calle Arequipa 221, la cual aun sigue siendo la sede en Moquegua.

Inicio bajo la jefatura de la Lic. Maribel Apaza Iquira, pasando por 05 Jefes de la Unidad territorial, siendo el Jefe actual el Lic. Alonso Soto Hilari.

Actualmente la Unidad Territorial de Moquegua atiende a más de 20 estudiantes en la región Moquegua.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Actitud: predisposición ante algo. Por ejemplo, una actitud colaboradora significaría que se está dispuesto a colaborar.

Atención: capacidad cognitiva que permite la relación de un ser con su entorno a través de tres funciones fundamentales: la alerta, la orientación y la función ejecutiva (resolución de conflictos).

Buenas Prácticas de Manipulación: Es el conjunto de prácticas adecuadas, cuya observancia asegura la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas.

Buenas Prácticas de Almacenamiento: Constituyen un conjunto de normas mínimas obligatorias de almacenamiento que deben cumplir los almacenes de importación, distribución, dispensación y expendido de productos alimenticios, respecto a las instalaciones, equipamiento y procedimientos operativos, destinados a garantizar la inocuidad de los productos.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos orientados a satisfacer las necesidades de las usuarias y los usuarios; y el impacto de lo previsto y no previsto sobre las partes interesadas.

Calidad alimentaria: Conjunto de cualidades o atributos que hacen aceptables los alimentos a los consumidores. Comprenden las cualidades higiénicas y químicas, así como las percibidas por los sentidos: sabor, olor, color, textura, forma y apariencia.

Calidad del Beneficio: se define como las características y valores propios de la naturaleza del programa.

Calidad de la Gestión: características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa.

Capacidad de respuesta: En términos de evaluación de satisfacción del consumidor, se refiere a la disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

Cohesión Social: nivel de participación y aceptación entre los miembros de la familia y en un grupo social en las actividades de una comunidad.

Comité de alimentación escolar: Organización conformada por docentes y padres de familia a cargo del velar por el almacenamiento, preparación y entrega de los alimentos a los niños y niñas.

Comité de Compra: Es una organización que congrega a representantes de la sociedad civil y entidades públicas que tienen el interés y/o competencia para apoyar el cumplimiento de los objetivos del PNAEQW.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido del producto excede con las expectativas del cliente.

Confianza (Empatía): capacidad de entender cómo se siente el otro, es decir, de ponerse en su lugar y entenderle. A veces se utiliza como una habilidad para conectar con los demás. Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, agrupa criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

Contraprestación: esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo.

Entorno: Ambiente que rodea a algo o alguien que incluye, además de la superficie física, componentes psicológicos y sociales.

Expectativas: se define como la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa.

Factor de riesgo: aquel que facilita el padecimiento de una enfermedad o crisis o que agrava los síntomas de la misma.

Fiabilidad: En términos de evaluación de satisfacción del consumidor, se refiere a la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Imagen del programa: conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa.

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Interacción: relación mutua entre dos o más elementos.

Las expectativas: son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas

situaciones: promesas de la misma empresa acerca de beneficios que brinda el producto o servicio, experiencias de compras pasadas y opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

Los niveles de satisfacción: es el resultado entre rendimiento y expectativas luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

Modelo de Cogestión: Estrategia de gestión basada en la corresponsabilidad, en que el Estado y la comunidad educativa organizada participan de manera coordinada y articulada, en la ejecución de la prestación del servicio alimentario.

Planeamiento: Es una herramienta que permite transparentar las metas, los logros y la asignación de recursos y encarar una política de mejora continua aglutinando a sus miembros en pos de un objetivo común. El mismo proceso se encarga de ordenar el trabajo en equipo de la organización.

Producción de servicios: El proceso productivo es el conjunto de tareas y procedimientos requeridos que realiza una empresa para efectuar la elaboración de bienes y servicios.

Rendimiento Percibido: se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo con el producto o servicio que adquirió.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Variable que expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza con el servicio y/o acción del gobierno recibido.

Seguridad: En términos de evaluación de satisfacción del consumidor, se refiere a conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Servicio: Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal.

Tangibilidad: En términos de evaluación de satisfacción del consumidor, se refiere a los elementos tangibles que acompañan a un servicio.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

El modelo de cogestión del Programa Qali Warma, incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali warma, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

Primera:

El proceso de planificación del menú escolar incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali warma, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

Segunda:

El proceso de gestión de compras incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali warma, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

Tercera:

El proceso de gestión del servicio alimentario incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali warma, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.2.1. Identificación de la variable independiente

V_i (X): Modelo de cogestión

3.2.1.1. Dimensiones / indicadores

- a) Planificación del menú escolar
- b) Gestión de compras
- c) Gestión del servicio alimentario

3.2.1.2. Escala de medición de la variable

Tabla 3:

Variable independiente e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VI: Modelo de cogestión	Planificación del menú escolar	La canasta de alimentos
		Las especificaciones técnicas
		La ración que se entrega a niños y niñas.
	Gestión de compras	Selección de proveedores
		Suscripción de contratos con proveedores
		Orden de pago a proveedores
	Gestión del servicio alimentario	Recepción de alimentos
		Verificación de alimentos
		Distribución de alimentos

Fuente: Adaptado de Acosta C. (2019, p.11)

Tabla 4:*Resumen de indicadores $V_i(X)$, ítems y puntuación*

Dimensión	Item / indicador	Total	Suma de puntuación posible
Planificación del menú escolar	1,2,3,4,5,6	6	0 – 30
Gestión de compras	7,8,9,10,11,12	6	0 – 30
Gestión del servicio alimentario	13,14,15,16,17,18,19,20	8	0 – 40
Total		20	100

Fuente: Adaptado de Acosta C. (2019, p.11)

Para la medición de la variable e indicadores se aplicará la escala de Likert con un rango de 1 a 5; donde la puntuación más alta corresponde al nivel de frecuencia más alto con que se percibe el beneficio de la acción de determinado factor de cogestión para el usuario. En cada uno de los ítems o situaciones que se describen el encuestado debe señalar con una puntuación de 1 a 5 la apreciación de valor con que percibe la calidad de servicio en las situaciones propuestas. Debiendo utilizar para ello los siguientes criterios:

1. = Nunca
2. = Sólo en una ocasión
3. = En más de una ocasión
4. = Casi siempre
5. = Siempre

Tabla 5:*Significado de respuestas de indicadores $V_i(X)$*

Promedios de rango de respuestas	Significado de la percepción
0 – 1,0	Nula calidad de servicio del modelo de cogestión
1,1 – 2,0	Baja calidad de servicio del modelo de cogestión
2,1 – 3,0	Regular calidad de servicio del modelo de cogestión
3,1 – 4,0	Alta calidad de servicio del modelo de cogestión
4,1 – 5,0	Muy alta calidad de servicio del modelo de cogestión.

3.2.2. Identificación de la variable dependiente

VD (Y): Calidad del servicio alimentario

3.2.2.1. Dimensiones / indicadores

Tangibilidad y fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad y empatía

3.2.2.2. Escala de medición de la variable

Se utilizará como instrumento de investigación el *Test de percepción de calidad del servicio* – modelo SERVPERF; el cual permite recoger datos específicos de distintas respuestas de los factores vinculados a la calidad del servicio percibida por los usuarios, a través de 22 ítems de respuestas o situaciones.

En cada uno de los ítems o situaciones que se describen el encuestado debe señalar con una puntuación de 1 a 5 la apreciación de valor con que percibe la calidad de servicio en las situaciones propuestas. Debiendo utilizar para ello los siguientes criterios:

1. = Nunca
2. = Sólo en una ocasión
3. = En más de una ocasión
4. = Casi siempre
5. = Siempre

Los datos obtenidos provienen de la Escala de Likert y serán procesados como datos cuantitativos discretos.

Las respuestas del encuestado en cada factor: cuanto más elevada sea la puntuación que obtenga en un factor determinado, mayor será la calidad percibida del servicio, en dicha situación.

Tabla 6:

Resumen de indicadores VD (Y), ítems y puntuación

Indicador / Factor	Ítems	Total	Rango
Tangibilidad y fiabilidad	1,2,3,4, 5,6,7,8,9	9	0 – 45
Capacidad de respuesta	10,11,12,13	4	0 – 20
Seguridad y empatía	14,15,16,17, 18,19,20,21,22	9	0 – 45
Total		22	110

Fuente: Ortiz T. et. al. (2018, p. 80)

Tabla 7:

Significado de respuestas de indicadores VD (Y)

Promedios de rango de respuestas	Significado de la percepción
0 – 1,0	Nulo nivel de calidad del servicio alimentario
1,1 – 2,0	Bajo nivel de calidad del servicio alimentario
2,1 – 3,0	Regular nivel de calidad del servicio alimentario
3,1 – 4,0	Alto nivel de calidad del servicio alimentario
4,1 – 5,0	Muy alto nivel de calidad del servicio alimentario.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Siguiendo a Hernández (2012), estructuramos la investigación de la siguiente manera:

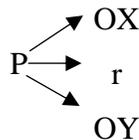
Tipo de la investigación : Social – Básica

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental y longitudinal por cuanto se medirán las variables tal como ocurren sin manipulación en un periodo de tiempo, cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

- P: Población
- Ox: Observación de la variable *Modelo de cogestión*
- Oy: Observación de la variable *Calidad del servicio alimentario*
- r: Posibles correlaciones

3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

La Investigación se desarrollará en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua; y, el tiempo que se requerirá será de 2 meses y el investigador se dedicará a tiempo parcial.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. Unidad de estudio

Usuarios del servicio alimentario UT Moquegua Qali Warma

3.7.2. Población

Tabla 8:

Usuarios del servicio alimentario UT Moquegua Qali Warma

Provincia	Estratos	Instituciones Educativas	Nº de usuarios
Mariscal Nieto	Moquegua 1	43	6 041
	Moquegua 2	36	4 537
Totales		79	10 578

Fuente: UT Moquegua PNAE Qali Warma.

Población	Está conformada por 10 578 usuarios congregados en 79 Instituciones Educativas, de la provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua.
Alcance	Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua.
Periodo en medición	Año 2021
Elementos	Usuarios de los servicios alimentarios del Programa Qali Warma, que accedieron a los servicios en el año 2021 en la provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua.

a) Criterio de inclusión:

Usuarios que accedieron a los servicios alimentarios del Programa Qali Warma en el año 2021, en la provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua.

b) Criterios de exclusión:

Usuarios que accedieron a los servicios alimentarios del Programa Qali Warma en el año 2021, en lugares distintos a la provincia Mariscal Nieto, Moquegua.

3.7.3. Muestra

Dado el tamaño del marco poblacional (10 578) de usuarios que cumplen los criterios de inclusión; y, 79 Instituciones Educativas, se aplicará fórmula estadística para población finita; determinándose el tamaño de muestra; con el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{NZ^2}{4(N - 1)e^2 + Z^2}$$

Donde:

n = muestra poblacional

N = Población en estudio

Z = Nivel de confianza

e = Margen de error

Reemplazando:

$$n = \frac{10\ 578 * 1,96^2}{4(10\ 578 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2}$$

$$n = \frac{40\,636,4448}{109,6116} = 371 \text{ usuarios}$$

Ajuste de muestra:

$$n^{\circ} = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Donde:

n = Valor de la muestra inicial

N = Población total en estudio

n° = Muestra ajustada

Reemplazando:

$$n^{\circ} = \frac{371}{1 + \frac{371}{20\,459}} = \frac{371}{1,018134} = 364 \text{ usuarios (PP.FF)}$$

Tamaño de muestra de Instituciones Educativas:

$$n = \frac{79 * 1,96^2}{4(79 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2}$$

$$n = \frac{303,4864}{4,6216} = 66 \text{ ii. ee.}$$

Tabla 9:

Estratificación de tamaño muestral

Provincia	Estratos	Instituciones Educativas			N.º de usuarios		
		Cantidad	%	Muestra	Cantidad	%	Muestra
Mariscal Nieto	Moquegua 1	43	54,4	36	6 041	57,1	208
	Moquegua 2	36	45,6	30	4 537	42,9	156
Totales		79	100	66	10 578	100	364

Fuente: Tabla 8

3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1. Procedimiento

A juicio del investigador se optó por la aplicación de 370 encuestas, incrementando en 6 por sobre lo requerido por el tamaño de muestra ($n=364$). Con la finalidad de recopilar datos primarios se utilizó las siguientes Encuestas: i) Test de evaluación del Modelo de Cogestión del servicio alimentario del PNAE Qali Warma – adaptado de Acosta C. (2019, p.11); y, ii) Test de percepción de *calidad del servicio alimentario* (modelo SERVPERF) – adaptado de Ortiz T. *et. al.* (2018, p. 80); las mismas que para su validación fueron expuestas a *Juicio de expertos* conformado por 03 miembros los cuales cumplieron el criterio de profesionales expertos vinculados a los servicios de programas sociales (Tabla 10). Asimismo, a dichos profesionales, se aplicó prueba piloto; y, los datos obtenidos fueron expuestos a la Prueba del coeficiente Alfa de Cronbach; y, Pruebas de Normalidad de Datos, con el Software Statgraphics centurión V.16; a los efectos de corroborarse la coherencia de su estructura con los objetivos de investigación, y establecer su plena validación. Los instrumentos fueron aplicados en el mes de diciembre del 2021.

Tabla 10:
Expertos invitados

Nº	Experto	Profesión	Materia de especialización
1	Amparo Zeballos Coaguila	Licenciada en Educación	Especialista Educativo
2	Silvia Miraval Sosa	Nutricionista	Coordinadora Técnica
3	Raul Torres Sosa	Ing. Sistemas	Supervisor de Compras

3.8.2. Prueba de confiabilidad

Se realizó la prueba de Confiabilidad aplicando el Alfa de Cronbach a las encuestas aplicadas a los expertos invitados para lo cual se llegó al siguiente resultado:

Encuesta N°1: Aplicada la encuesta a los tres Expertos invitados llevando los resultado aplicado al Alfa de Cronbach dio como resultado **0.957** el cual en el rango se considera a un nivel de **Confiabilidad Excelente**, lo cual aprueba la encuesta aplicada.

Encuesta N°2: Aplicada la encuesta a los tres Expertos invitados llevando los resultado aplicado al Alfa de Cronbach dio como resultado **0.912** el cual en el rango se considera un nivel de **Confiabilidad Excelente**, lo cual aprueba la encuesta aplicada.

3.8.3. Técnicas

El procesamiento de los datos se efectuó en base al software estadístico Statgraphics centurión versión 17.1 en español.

El análisis de datos, requirió de las siguientes técnicas estadísticas:

- Tabla de resultados tabulados a partir de la Escala de Likert y ponderados en valores continuos.
- Alfa de Cronbach
- Tablas de frecuencias, gráficos de barras.
- Tabla de valores promedios ponderados.
- Estadígrafos descriptivos (media aritmética y desviación estándar).
- Coeficiente de correlación de Pearson.
- Prueba de Estadístico W de Shapiro-Wilk.
- Prueba de hipótesis

Contraste de Hipótesis:

Las técnicas de contraste de hipótesis están muy vinculadas a las de cálculo de intervalos de confianza. Al hacer un intervalo de confianza establecemos una región donde esperamos que esté el valor del parámetro. Al hacer un contraste de hipótesis establecemos posibles valores para unos parámetros y calculamos la probabilidad de que se obtengan muestras tan discrepantes o más que la obtenida, bajo la suposición de que la hipótesis es cierta. Si dicha probabilidad es muy baja (por debajo de una cantidad denominada nivel de significación) la hipótesis es rechazada.

3.8.4. Instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos primarios se observan en el Apéndice 2.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

En el desarrollo metodológico de la investigación se definió medir el comportamiento de la percepción de la calidad del servicio del “Modelo de cogestión” como variable independiente y percepción de la “Calidad del servicio alimentario” como variable dependiente, en el ámbito del servicio público del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, provincia Mariscal Nieto, Moquegua, en el año 2021, desde la perspectiva de 370 usuarios de dichos servicios; lo cual requirió el despliegue de la aplicación de la técnica de la encuesta con dos instrumentos adaptados y aplicados en el mes de diciembre 2021 en instituciones educativas y padres de familia usuarios del servicio; los datos recolectados fueron procesados con el software especializado Statgraphics centurión y Excel, acorde a requerimiento de información por variable, dimensión e indicadores.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para efectos de facilitar la visualización de resultados se utilizó tablas y figuras por variables y dimensiones, incorporándose interpretaciones, de las mismas. En el caso de la contrastación de hipótesis se incorpora el procedimiento estadístico.

4.3. RESULTADOS

4.3.1. Resultados de la variable calidad de servicio del *modelo de cogestión*.

Tabla 11:

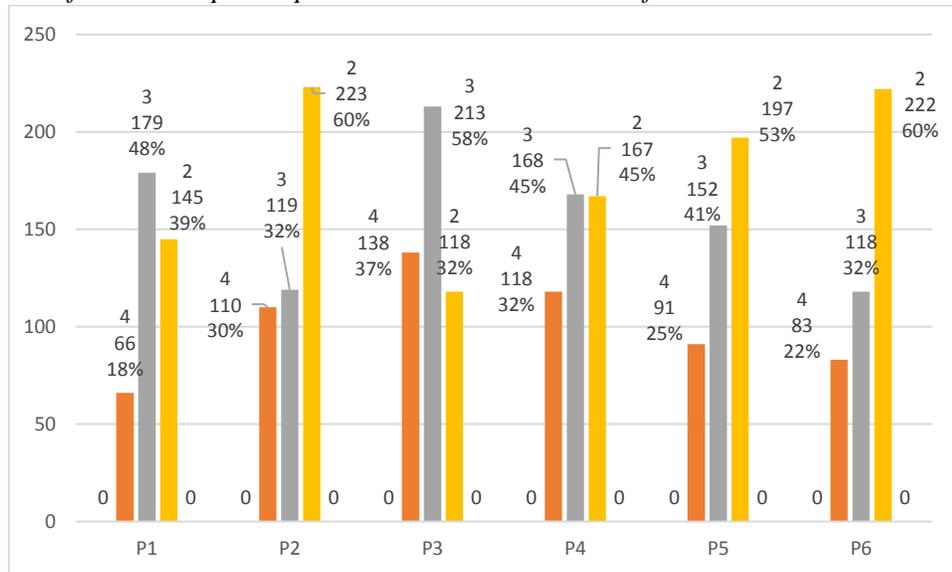
Frecuencias por respuestas de la dimensión Planificación del menú escolar

N.º	Preguntas	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
P1	Percibe ud que la combinación de productos alimenticios, diseñado por Qali Warma es óptima.	0	66	179	145	0
		0%	18%	48%	39%	0%
P2	Percibe ud que la inversión efectuada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.	0	110	119	223	0
		0%	30%	32%	60%	0%
P3	Percibe que especificaciones técnicas para productos efectuada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.	0	138	213	118	0
		0%	37%	58%	32%	0%
P4	Percibe que condiciones de sabor, textura, durabilidad, conservación e ingesta definidas por QW en canasta de alimentos, es óptima.	0	118	168	167	0
		0%	32%	45%	45%	0%
P5	Percibe ud que la cantidad de raciones diseñada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.	0	91	152	197	0
		0%	25%	41%	53%	0%
P6	Percibe que contenido nutricional de las raciones diseñada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.	0	83	118	222	0
		0%	22%	32%	60%	0%

Nota: Se muestra los valores absolutos de respuestas por dimensión de evaluación y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 1:

Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Planificación del menú escolar



Nota: Se muestra el valor de escala prevalente en respuestas, valores absolutos de respuestas por dimensión y un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente tabla 11;

Interpretación:

La tabulación de los datos recopilados con la encuesta sobre la dimensión *Planificación del menú escolar* de la variable calidad de servicio del *modelo de gestión* muestra cómo los 370 entrevistados evaluaron cada respuesta a través de cada categoría en el rango tipo Likert que va de 1 (nunca) a 5 (siempre). Se puede observar que los entrevistados se inclinaron, mayoritariamente, por expresar su evaluación en la categoría: 2 (casi nunca), observándose un total de 223 respuestas, que corresponde a la muestra de entrevistados para la expresión 2) *Percibe ud que la inversión efectuada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima*, lo cual representa el 60% y 222 personas respondieron por la misma categoría: 2 (casi nunca) a la expresión 6) *Percibe que contenido nutricional de las raciones diseñada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima*, lo cual representa el 41%; siendo los valores más relevantes.

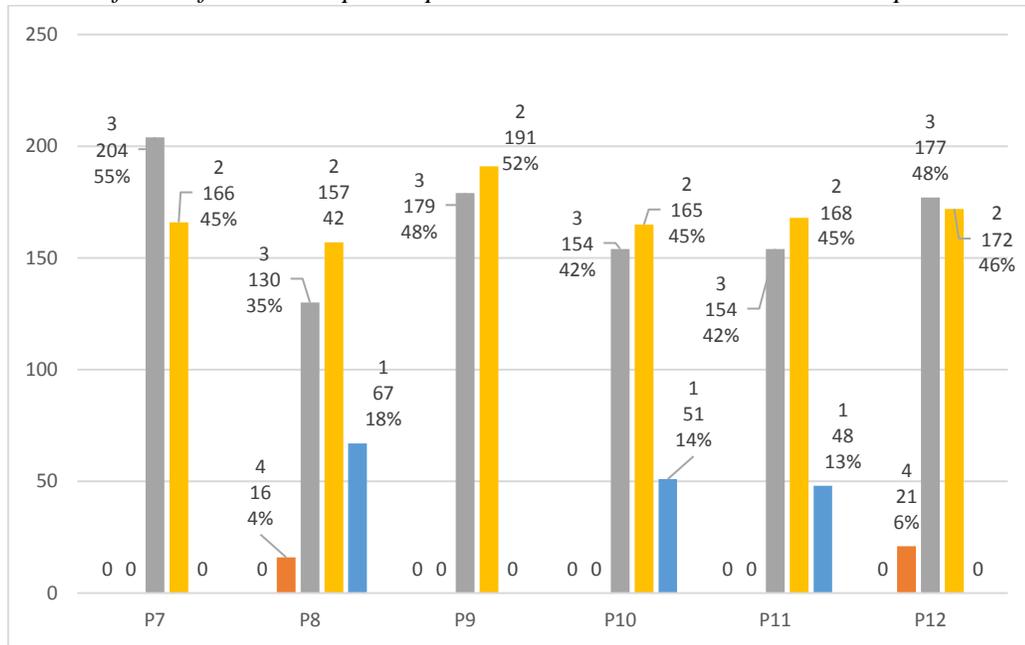
Tabla 12:*Frecuencias por respuestas de la dimensión Gestión de compras*

N.º	Preguntas	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
P7	Percibe ud que las convocatorias para proveedores de alimentos efectuada por el comité de compras son oportunas.	0	0	204	166	0
		0%	0%	55%	45%	0%
P8	Percibe ud que la selección de proveedores de alimentos efectuada por el comité de compras es óptima.	0	16	130	157	67
		0%	4%	35%	42%	18%
P9	Percibe ud que la suscripción de contratos con proveedores efectuada por el comité de compras es objetivamente óptima.	0	0	179	191	0
		0%	0%	48%	52%	0%
P10	Percibe ud que cuando se ameritó, el comité de compras resolvió contratos con proveedores de manera oportuna y óptima.	0	0	154	165	51
		0%	0%	42%	45%	14%
P11	Percibe que orden de pago a proveedores de alimentos por el comité de compras, se hace con verificación del servicio y óptima.	0	0	154	168	48
		0%	0%	42%	45%	13%
P12	Percibe que control de pago a proveedores de alimentos efectuada por comité de compras, se hace de manera óptima.	0	21	177	172	0
		0%	6%	48%	46%	0%

Nota: Se muestra los valores absolutos de respuestas por categoría de evaluación por cada pregunta y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes.
Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 2:

Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Gestión de compras



Nota: Se muestra el valor de escala prevalente en respuestas, valores absolutos de respuestas por dimensión y un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente tabla 12;

Interpretación:

La tabulación de los datos recopilados con la encuesta sobre la dimensión *Gestión de compras* de la variable calidad de servicio del *modelo de cogestión* muestra cómo los 370 entrevistados evaluaron cada respuesta a través de cada categoría en el rango tipo Likert que va de 1 (nunca) a 5 (siempre). Se puede observar que los entrevistados se inclinaron, mayoritariamente, por expresar su evaluación en la categoría: 3 (a veces), observándose un total de 204 respuestas, que corresponde a la muestra de entrevistados para la expresión 7) *Percibe ud que la convocatoria para proveedores de alimentos efectuada por el comité de compras es oportuna*, lo cual representa el 55% y 179 personas respondieron por la misma categoría: 3 (a veces) a la expresión 9) *Percibe ud que la suscripción de contratos con proveedores efectuada por el comité de compras es objetivamente óptima*, lo cual representa el 48%; siendo los valores más relevantes.

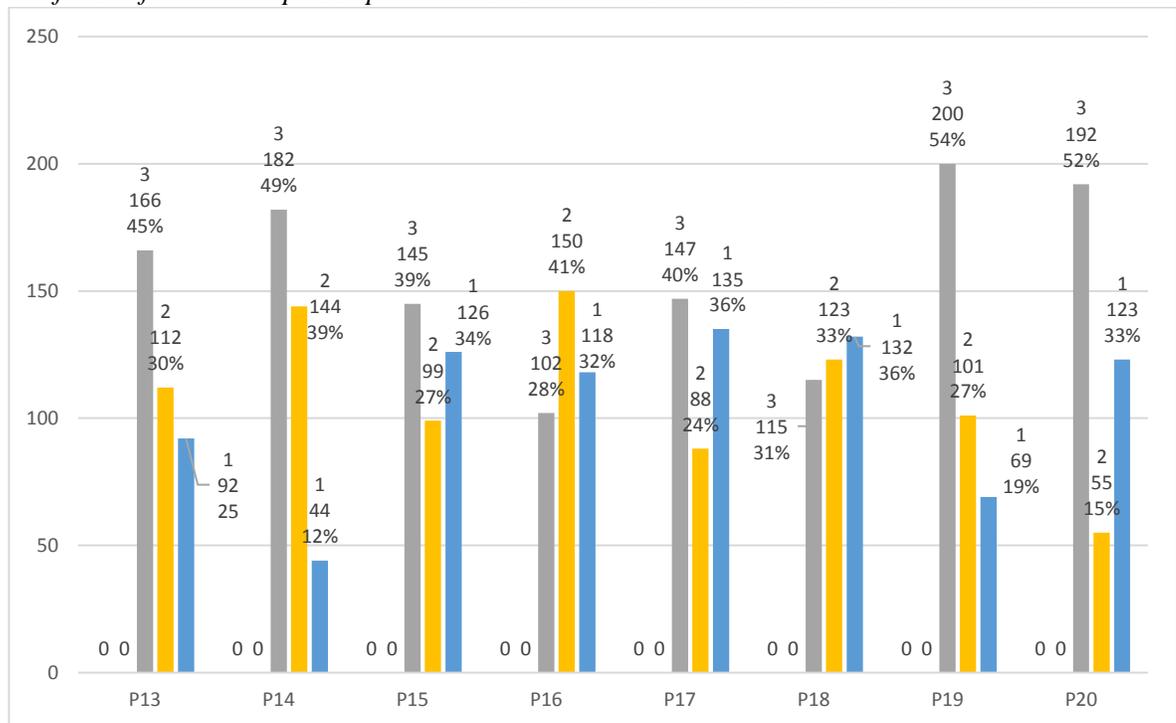
Tabla 13:*Frecuencias por respuestas de la dimensión Gestión del servicio alimentario*

N.º	Preguntas	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
P13	Percibe que el comité de alimentación escolar ha implementado un espacio adecuado para almacenar alimentos óptimos.	0	0	166	112	92
		0%	0%	45%	30%	25%
P14	Percibe que CAE verifica alimentos según guía de remisión, actas de recepción y da conformidad de manera objetiva y óptima.	0	0	182	144	44
		0%	0%	49%	39%	12%
P15	Percibe que CAE programa la elaboración acorde con menús otorgados por Qali Warma, de manera óptima.	0	0	145	99	126
		0%	0%	39%	27%	0%
P16	Percibe el CAE comparte y dosifica alimentos a alumnos en horario pertinente y realiza supervisión de consumo, de manera óptima.	0	0	102	150	118
		0%	0%	28%	41%	32%
P17	Percibe ud que el CAE realiza supervisión del consumo, de manera óptima.	0	0	147	88	135
		0%	0%	40%	24%	36%
P18	Percibe que el CAE participa de talleres y capacitaciones de manera entusiasta y de manera óptima.	0	0	115	123	132
		0%	0%	31%	33%	36%
P19	Percibe que el CAE informa de incidencias respecto de recepción de alimentos y el servicio que brinda manera objetiva y óptima.	0	0	200	101	69
		0%	0%	54%	27%	19%
P20	Percibe que el CAE tiene registro actualizado de usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas) de manera óptima.	0	0	192	55	123
		0%	0%	52%	15%	33%

Nota: Se muestra los valores absolutos de respuestas por categoría de evaluación por cada pregunta y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 3:

Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Gestión del servicio alimentario



Nota: Se muestra el valor de escala prevalente en respuestas, valores absolutos de respuestas por dimensión y un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente tabla 13;

Interpretación:

La tabulación de los datos recopilados con la encuesta sobre la dimensión *Gestión del servicio alimentario* de la variable calidad de servicio del *modelo de cogestión* muestra cómo los 370 entrevistados evaluaron cada respuesta a través de cada categoría en el rango tipo Likert que va de 1 (nunca) a 5 (siempre). Se puede observar que los entrevistados se inclinaron, mayoritariamente, por expresar su evaluación en la categoría: 3 (a veces), observándose un total de 200 respuestas, que corresponde a la muestra de entrevistados para la expresión 19) *Percibe que el CAE informa de incidencias respecto de recepción de alimentos y el servicio que brinda manera objetiva y óptima*, lo cual representa el 54% y 192 personas

respondieron por la misma categoría: 3 (a veces) a la expresión 20) *Percibe que el CAE tiene registro actualizado de usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas) de manera óptima.*, lo cual representa el 52%; siendo los valores más relevantes.

4.3.2. Resultados de la variable *calidad del servicio alimentario*.

Tabla 14:

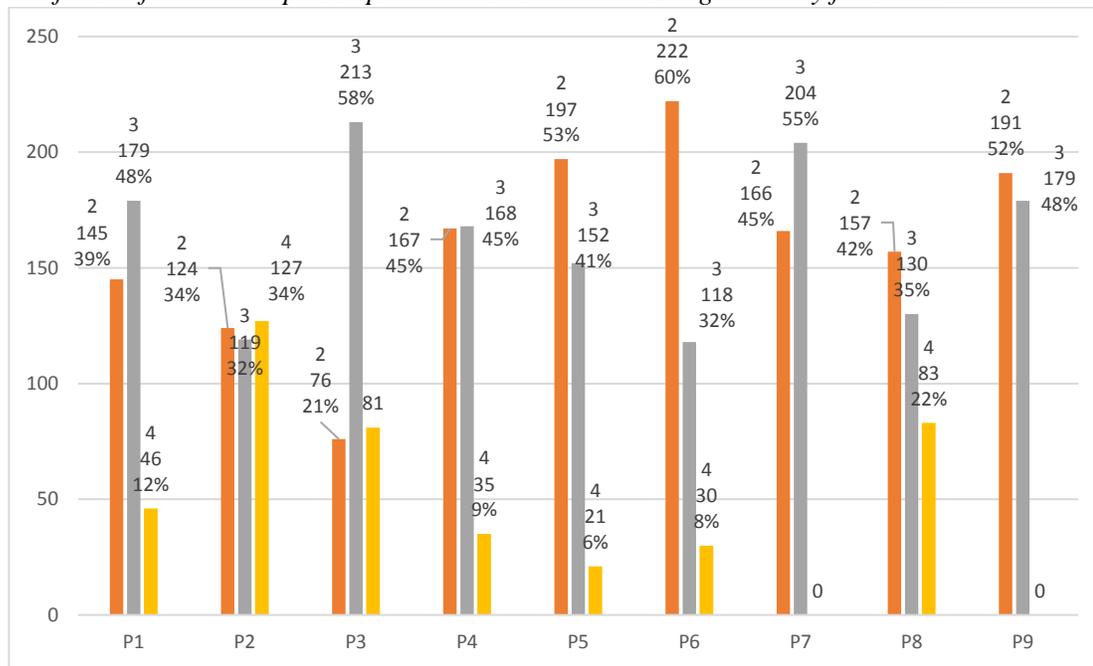
Frecuencias por respuestas de la dimensión Tangibilidad y fiabilidad

N.º	Preguntas	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
P1	Equipamiento para el servicio de alimentación escolar de aspecto moderno.	0	145	179	46	0
		0%	39%	48%	12%	0%
P2	Instalaciones físicas, para el servicio de alimentación escolar visualmente atractivas.	0	124	119	127	0
		0%	34%	32%	34%	0%
P3	Apariencia pulcra de los encargados del servicio de alimentación escolar.	0	76	213	81	0
		0%	21%	58%	22%	0%
P4	Cumplimiento de las promesas respecto del servicio de alimentación escolar.	0	167	168	35	0
		0%	45%	45%	9%	0%
P5	Cumplimiento de las promesas respecto del servicio de alimentación escolar.	0	197	152	21	0
		0%	53%	41%	6%	0%
P6	Muestra de interés en la resolución de problemas en el servicio de alimentación escolar.	0	222	118	30	0
		0%	60%	32%	8%	0%
P7	Realizan el servicio de alimentación escolar por alumno de manera rápida.	0	166	204	0	0
		0%	45%	55%	0%	0%
P8	Concluyen la jornada del servicio de alimentación escolar en plazo promedio.	0	157	130	83	0
		0%	42%	35%	22%	0%
P9	Se observa la comisión de errores en el servicio de alimentación escolar.	0	191	179	0	0
		0%	52%	48%	0%	0%

Nota: Se muestra los valores absolutos de respuestas por dimensión de evaluación y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 4:

Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Tangibilidad y fiabilidad



Nota: Se muestra el valor de escala prevalente en respuestas, valores absolutos de respuestas por dimensión y un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente tabla 14;

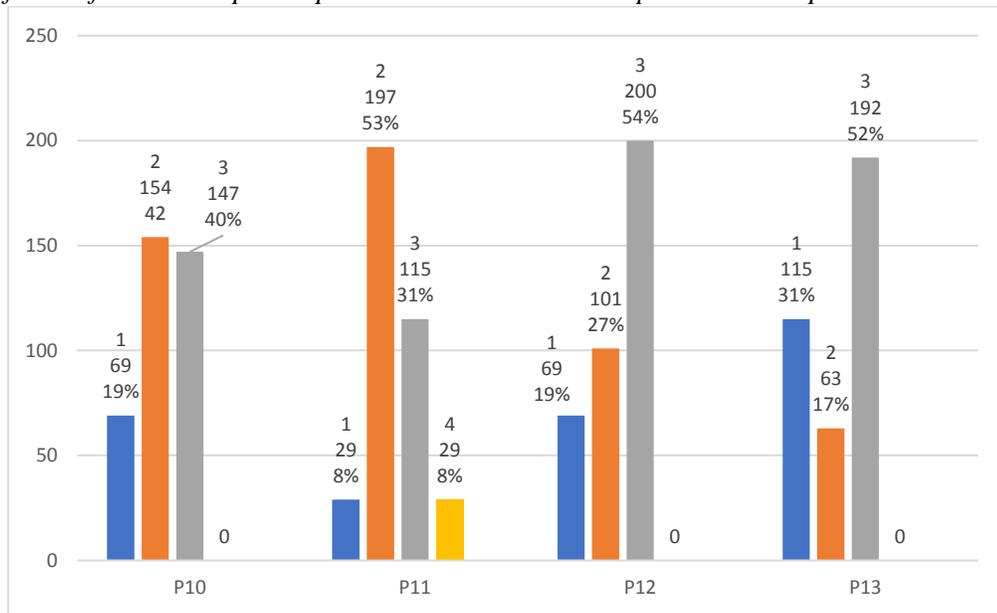
Interpretación:

La tabulación de los datos recopilados con la encuesta sobre la dimensión *Tangibilidad y fiabilidad* de la variable *calidad del servicio alimentario* muestra cómo los 370 entrevistados evaluaron cada respuesta a través de cada categoría en el rango tipo Likert que va de 1 (nunca) a 5 (siempre). Se puede observar que los entrevistados se inclinaron, mayoritariamente, por expresar su evaluación en la categoría: 2 (casi nunca), observándose un total de 222 respuestas, que corresponde a la muestra de entrevistados para la expresión 6) *Muestra de interés en la resolución de problemas en el servicio de alimentación escolar*, lo cual representa el 60%; 213 personas respondieron por la categoría: 3 (a veces) a la expresión 3) *Apariencia pulcra de los encargados del servicio de alimentación escolar*, lo cual representa el 58%; siendo los valores más relevantes.

Tabla 15:*Frecuencias por respuestas de la dimensión Capacidad de respuesta*

N.º	Preguntas	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
P10	El equipo a cargo del servicio de alimentación escolar es comunicativo.	69	154	147	0	0
		19%	42%	40%	0%	0%
P11	Los miembros del equipo del servicio de alimentación escolar atienden con rapidez.	29	197	115	29	0
		8%	53%	31%	8%	0%
P12	Los miembros del equipo del servicio de alimentación escolar se muestran dispuestos a ayudar.	69	101	200	0	0
		19%	27%	54%	0%	0%
P13	Cuentan con colaboradores (trabajadores) que responden ante las consultas o interrogantes del usuario.	115	63	192	0	0
		31%	17%	52%	0%	0%

Nota: Se muestra los valores absolutos de respuestas por dimensión de evaluación y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 5:*Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Capacidad de respuesta*

Nota: Se muestra el valor de escala prevalente en respuestas, valores absolutos de respuestas por dimensión y un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente tabla 15.

Interpretación:

La tabulación de los datos recopilados con la encuesta sobre la dimensión *Capacidad de respuesta* de la variable *calidad del servicio alimentario* muestra cómo los 370 entrevistados evaluaron cada respuesta a través de cada categoría en el rango tipo Likert que va de 1 (nunca) a 5 (siempre). Se puede observar que los entrevistados se inclinaron, mayoritariamente, por expresar su evaluación en la categoría: 3 (a veces), observándose un total de 200 respuestas, que corresponde a la muestra de entrevistados para la expresión 12) *Los miembros del equipo del servicio de alimentación escolar se muestran dispuestos a ayudar*, lo cual representa el 54%; 200 personas respondieron por la categoría: 3 (a veces) a la expresión 12) *Los miembros del equipo del servicio de alimentación escolar se muestran dispuestos a ayudar*, lo cual representa el 54%; y, 197 personas respondieron por la categoría: 2 (casi nunca) a la expresión 11) *Los miembros del equipo del servicio de alimentación escolar atienden con rapidez*, lo cual representa el 53%; siendo los valores más relevantes.

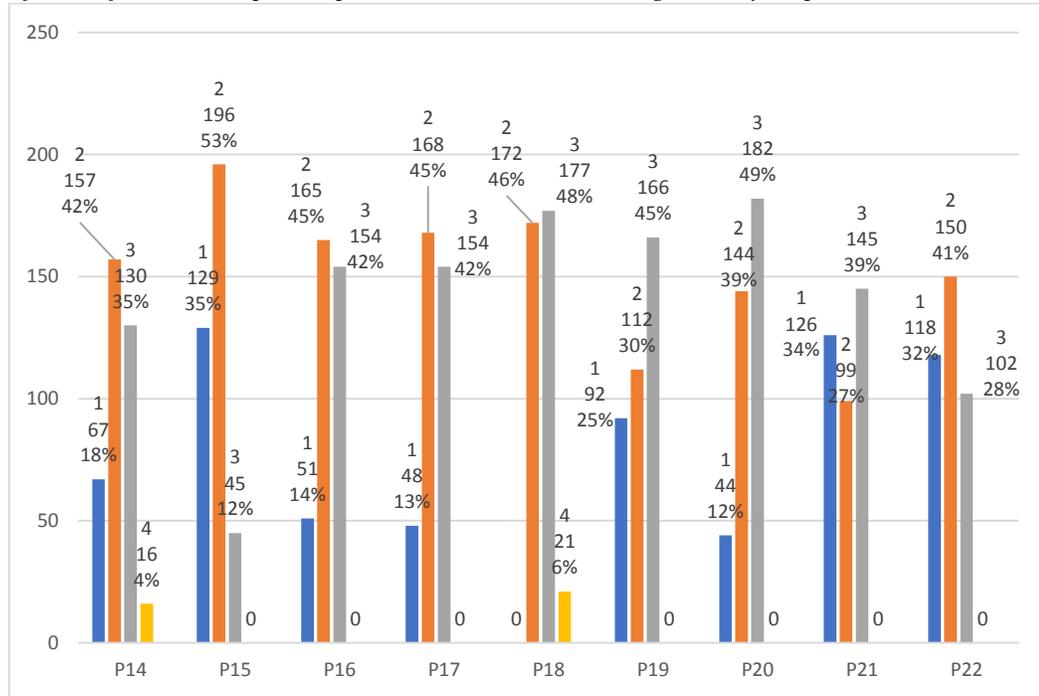
Tabla 16:*Frecuencias por respuestas de la dimensión Seguridad y empatía*

N.º	Preguntas	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
P14	Los miembros del equipo del servicio de alimentación escolar transmiten confianza.	67	157	130	16	0
		18%	42%	35%	4%	0%
P15	Como usuario se muestra seguros con su proveedor de servicios de alimentación escolar.	129	196	45	0	0
		35%	53%	12%	0%	0%
P16	El equipo de servicio de alimentación escolar cuenta con integrantes amables.	51	165	154	0	0
		14%	45%	42%	0%	0%
P17	La atención del servicio de alimentación escolar muestra integrantes de su equipo bien formados.	48	168	154	0	0
		13%	45%	42%	0%	0%
P18	La atención del servicio alimentario escolar es individualizada por usuario.	0	172	177	21	0
		0%	46%	48%	6%	0%
P19	Los horarios de servicio de alimentación escolar son convenientes.	92	112	166	0	0
		25%	30%	45%	0%	0%
P20	La atención de los integrantes del equipo de servicio de alimentación escolar es personalizada	44	144	182	0	0
		12%	39%	49%	0%	0%
P21	El equipo de servicio de alimentación escolar muestra preocupación por los intereses de los usuarios.	126	99	145	0	0
		34%	27%	39%	0%	0%
P22	El equipo de servicio de alimentación escolar muestra comprensión por las necesidades de los usuarios.	118	150	102	0	0
		32%	41%	28%	0%	0%

Nota: Se muestra los valores absolutos de respuestas por dimensión de evaluación y un segundo valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente: Encuesta aplicada.

Figura 6:

Gráfico de frecuencias por respuestas de la dimensión Seguridad y empatía



Nota: Se muestra el valor de escala prevalente en respuestas, valores absolutos de respuestas por dimensión y un tercer valor porcentual de frecuencia relativa por suma de respuestas respecto de los 370 participantes. Fuente tabla 16.

Interpretación:

La tabulación de los datos recopilados con la encuesta sobre la dimensión *Seguridad y empatía* de la variable *calidad del servicio alimentario* muestra cómo los 370 entrevistados evaluaron cada respuesta a través de cada categoría en el rango tipo Likert que va de 1 (nunca) a 5 (siempre). Se puede observar que los entrevistados se inclinaron, mayoritariamente, por expresar su evaluación en la categoría: 2 (casi nunca), observándose un total de 196 respuestas, que corresponde a la muestra de entrevistados para la expresión 15) *Como usuario se muestra seguros con su proveedor de servicios de alimentación escolar*, lo cual

representa el 53%; 182 personas respondieron por la categoría: 3 (a veces) a la expresión 20) *La atención de los integrantes del equipo de servicio de alimentación escolar es personalizada*, lo cual representa el 48%; 173 personas respondieron por la categoría: 3 (a veces) a la expresión 14) *Los miembros del equipo del servicio de alimentación escolar transmiten confianza*, lo cual representa el 49%; siendo los valores más relevantes.

4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

4.4.1. Nivel de calidad del servicio del *modelo de cogestión*

Tabla 17:

Nivel de calidad del servicio del modelo de cogestión por zonas

Promedio general				Promedios por zona
Zonas	Planificación del menú escolar	Gestión de compras	Gestión del servicio alimentario	
Moquegua 1	2,5	2,44	2,12	2,36
Moquegua 2	2,5	2,3	2,14	2,30
Promedios	2,5	2,37	2,13	2.33 ^{a)}

Nota: Se muestra valor de promedios por dimensiones; y, promedios totales por zonas. Fuente encuesta aplicada;

^{a)} Nivel de calidad del modelo de cogestión.

Interpretación:

La tabulación de los datos recopilados con la encuesta sobre la variable *calidad del servicio del modelo de cogestión* muestra cómo los 370 entrevistados evaluaron su percepción en cada zona de influencia del servicio de PNA Qali Warma UT Provincia Mariscal Nieto, Moquegua; respecto de lo cual se observa un valor ^{a)} que representa el nivel de calidad = 2,33; el mismo que al contrastarse con la tabla 5: Significado de respuestas de indicadores $V_i(X)$, es compatible con el rango 2,1 – 3,0 = Regular nivel de calidad del servicio del modelo de cogestión. Resaltando el mejor comportamiento de la zona Moquegua 1 con una evaluación de 2,36 = Regular calidad de servicio del modelo de cogestión; siendo la dimensión *Gestión del servicio alimentario* con la menor evaluación = 2,13 la que estaría condicionando dicho comportamiento.

4.4.2. Nivel de *calidad del servicio alimentario*

Tabla 18:

Nivel de calidad del servicio alimentario

Promedio general				Promedios por zona
Zonas	Tangibilidad y fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad y empatía	
Moquegua 1	2,7	2,2	2,1	2,34
Moquegua 2	2,7	2,2	2,08	2,35
Promedios	2,7	2,2	2.09	2,35 ^{a)}

Nota: Se muestra valor de promedios por dimensiones; y, promedios totales por zonas. Fuente encuesta aplicada;

^{a)} Nivel de calidad del servicio alimentario.

Interpretación:

La tabulación de los datos recopilados con la encuesta sobre la variable *calidad del servicio alimentario* muestra cómo los 370 entrevistados evaluaron su percepción en cada zona de influencia del servicio de PNA Qali Warma UT Provincia Mariscal Nieto, Moquegua; respecto de lo cual se observa un valor ^{a)} que representa el nivel de calidad = 2,35; el mismo que al contrastarse con la tabla 7: Significado de respuestas de indicadores VD (Y), es compatible con el rango 2,1 – 3,0 = Regular nivel de calidad del servicio alimentario. Resaltando el mejor comportamiento de la zona Moquegua 2 con una evaluación de 2,35 = Regular calidad del servicio alimentario; siendo la dimensión *seguridad y empatía* con la menor evaluación = 2,09 la que estaría condicionando dicho comportamiento.

4.4.3. Correlación entre dimensiones de variables

Tabla 19:
Correlación por dimensiones de variables

Dimensiones de variable: <i>Calidad de modelo de cogestión</i>	Dimensiones de variable: <i>Calidad del servicio alimentario</i>		
	Tangibilidad y fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad y empatía
Planificación del menú escolar	0.3799	-0.3798	0.2785
	(6)	(4)	(6)
	0.4576	0.6202	0.5930
Gestión de compras	-0.1694	-0.2594	0.0994
	(6)	(4)	(6)
	0.7483	0.7406	0.8514
Gestión del servicio alimentario	0.3662	0.5355	-0.4700
	(8)	(4)	(8)
	0.3723	0.4645	0.2399

Nota: Se muestra las correlaciones momento producto de Pearson, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la relación lineal entre las variables. También se muestra, entre paréntesis, el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número en cada bloque de la tabla es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. Valores-P abajo de 0.05 indican correlaciones significativamente diferentes de cero, con un nivel de confianza del 95.0%.

Interpretación:

La tabulación de los datos recopilados con la encuesta sobre ambas variables muestra cómo los 370 entrevistados evaluaron su percepción del servicio de PNA Qali Warma UT Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua; respecto de lo cual se observa que la dimensión *Gestión del servicio alimentario* de la variable *Calidad de modelo de cogestión* muestra un valor $r = 0,5355$ que representa una relación positiva y moderada respecto de la dimensión *Capacidad de respuesta* de la variable *Calidad del servicio alimentario*; lo cual implica que dicho comportamiento estaría condicionando el nivel de incidencia entre ambas variables.

4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1. Comprobación de primera hipótesis específica,

Tabla 20:

Promedios por expresiones de dimensiones de variable Calidad del servicio del modelo de Cogestión

Planificación del menú escolar		Gestión de Compras		Gestión del Servicio Alimentario	
P1	2,73	P7	2,55	P13	2,20
P2	2,47	P8	2,26	P14	2,37
P3	2,79	P9	2,48	P15	2,05
P4	2,64	P10	2,28	P16	1,96
P5	2,52	P11	2,29	P17	2,03
P6	2,48	P12	2,59	P18	1,95
				P19	2,35
				P20	2,19

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 21:

Promedios por dimensiones de variables

Variable independiente: Calidad del servicio del Modelo de cogestión		Variable dependiente: Calidad del servicio alimentario	
Dimensiones	Promedios	Dimensiones	Promedios
Planificación del menú escolar	2,61	Tangibilidad y fiabilidad	2,69
Gestión de compras	2,41	Capacidad de respuesta	2,29
Gestión del servicio alimentario	2,10	Seguridad y empatía	2,2

Fuente: Encuesta aplicada

Tabla 22:

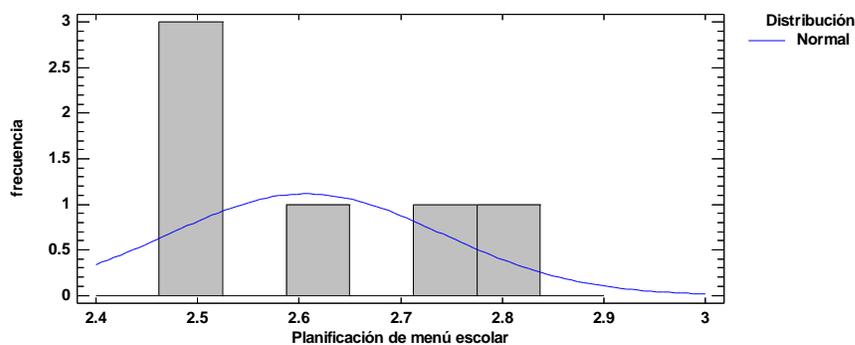
Prueba de Normalidad para Planificación del menú escolar

Prueba	Estadístico	Valor-P
Estadístico W de Shapiro-Wilk	0,887911	0,303822

Nota: Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es mayor o igual a 0.05, no se puede rechazar la idea de que Planificación del menú escolar proviene de una distribución normal con 95% de confianza. Fuente: tabla 20.

Figura 7:

Gráfico de histograma para Planificación del menú escolar



Fuente: Tabla 21

Tabla 23:

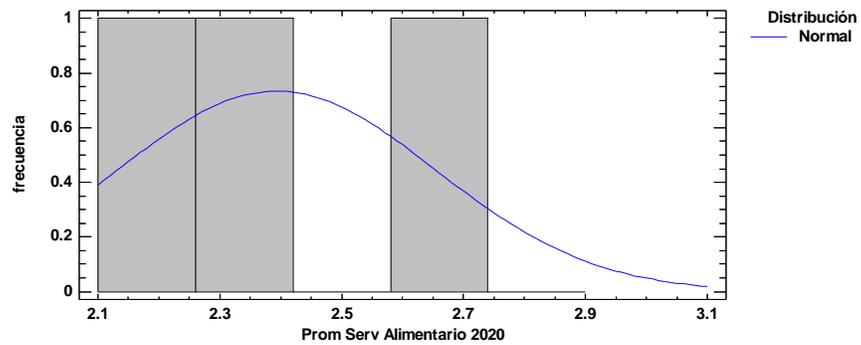
Prueba de Normalidad para Calidad del servicio alimentario

Prueba	Estadístico	Valor-P
Estadístico W de Shapiro-Wilk	0,882288	0,331155

Nota: Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es mayor o igual a 0.05, no se puede rechazar la idea de que Planificación del menú escolar proviene de una distribución normal con 95% de confianza. Fuente: tabla 21

Figura 8:

Gráfico de histograma para Calidad del servicio alimentario



Fuente: Tabla 22

Hipótesis:

H_i:

El proceso de planificación del menú escolar incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Región Moquegua, año 2021.

H_o:

El proceso de planificación del menú escolar no incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE Región Moquegua, año 2021.

Prueba de Hipótesis

Correlación de Pearson: Promedios por expresiones de dimensión *planificación del menú escolar* de la variable *calidad del servicio del modelo de cogestión* vs. Promedios por dimensión de variable *calidad del servicio alimentario*.

Variable calidad del servicio del modelo de cogestión	Promedio por dimensión de variable calidad del servicio alimentario.
Promedios por expresiones de dimensión planificación del menú escolar	0,1812
	(3)
	0,049

Nota: Se muestra las correlaciones momento producto de Pearson, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la relación lineal entre las variables; el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. **Fuente:** tablas 20 y 21

Decisión:

Dada la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al coeficiente de correlación $r = 0,1871$ se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_i ; por tanto, se afirma que *El proceso de planificación del menú escolar incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021*; de manera directa, positiva, pero se denota una asociación lineal muy débil entre dimensión y variable.

4.5.2. Comprobación de segunda hipótesis específica,

Tabla 24:

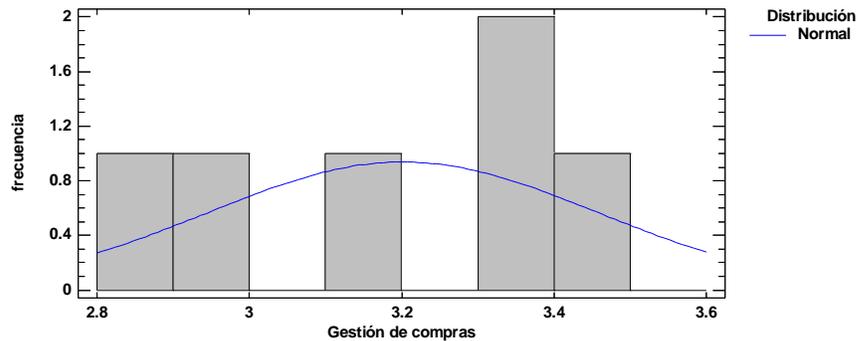
Prueba de Normalidad para Gestión de compras

Prueba	Estadístico	Valor-P
Estadístico W de Shapiro-Wilk	0,865305	0,111074

Nota: Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es mayor o igual a 0.05, no se puede rechazar la idea de que Gestión de compras proviene de una distribución normal con 95% de confianza. Fuente: tabla 20.

Figura 9:

Gráfico de histograma para Gestión de compras



Fuente: Tabla 23

Hipótesis:

H_i:

El proceso de gestión de compras incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

H₀:

El proceso de gestión de compras no incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

Prueba de Hipótesis

Correlación de Pearson: Promedios por expresiones de dimensión *gestión de compras* de la variable *calidad del servicio del modelo de cogestión* vs. Promedios por dimensión de variable *calidad del servicio alimentario*.

Variable calidad del servicio del modelo de cogestión	Promedio por dimensión de variable calidad del servicio alimentario.
Promedios por expresiones de dimensión gestión de compras	0,5353
	(3)
	0,0384

Nota: Se muestra las correlaciones momento producto de Pearson, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la relación lineal entre las variables; el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. **Fuente:** tablas 20 y 21

Decisión:

Dada la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al coeficiente de correlación $r = 0,5353$; se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_i ; por tanto, se afirma que *El proceso de gestión de compras incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021*; de manera directa y positiva; denotándose una asociación lineal moderada entre variables.

4.5.3. Comprobación de tercera hipótesis específica,

Tabla 25:

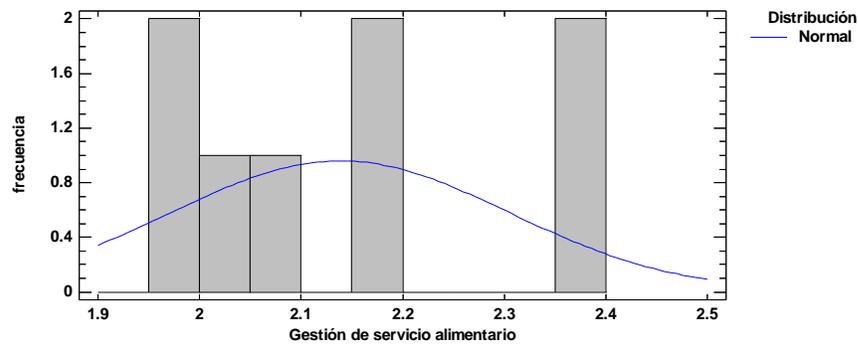
Prueba de Normalidad para Gestión de servicio alimentario

Prueba	Estadístico	Valor-P
Estadístico W de Shapiro-Wilk	0,896681	0,273777

Nota: Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es mayor o igual a 0.05, no se puede rechazar la idea de que Gestión de compras proviene de una distribución normal con 95% de confianza. Fuente: tabla 20.

Figura 10:

Gráfico de histograma para Gestión de servicio alimentario



Fuente: Tabla 25

Hipótesis:

H_i:

El proceso de Gestión de servicio alimentario incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

H₀:

El proceso de Gestión de servicio alimentario no incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

Prueba de Hipótesis

Correlación de Pearson: Promedios por expresiones de dimensión *gestión de servicio alimentario* de la variable *calidad del servicio del modelo de cogestión* vs. Promedios por dimensión de variable *calidad del servicio alimentario*.

Variable calidad del servicio del modelo de cogestión	Promedio por dimensión de variable calidad del servicio alimentario.
Promedios por expresiones de dimensión gestión del servicio alimentario	0,1353
	(3)
	0,0485

Nota: Se muestra las correlaciones momento producto de Pearson, entre cada par de variables. El rango de estos coeficientes de correlación va de -1 a +1, y miden la fuerza de la relación lineal entre las variables; el número de pares de datos utilizados para calcular cada coeficiente. El tercer número es un valor-P que prueba la significancia estadística de las correlaciones estimadas. **Fuente:** tablas 20 y 21

Decisión:

Dada la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al coeficiente de correlación $r = 0,1353$; se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_i ; por tanto, se afirma que *El proceso de gestión de servicio alimentario incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021*; de manera directa y positiva; pero, denotándose una asociación lineal muy baja entre variables.

4.5.4. Comprobación de hipótesis general,

Tabla 26:

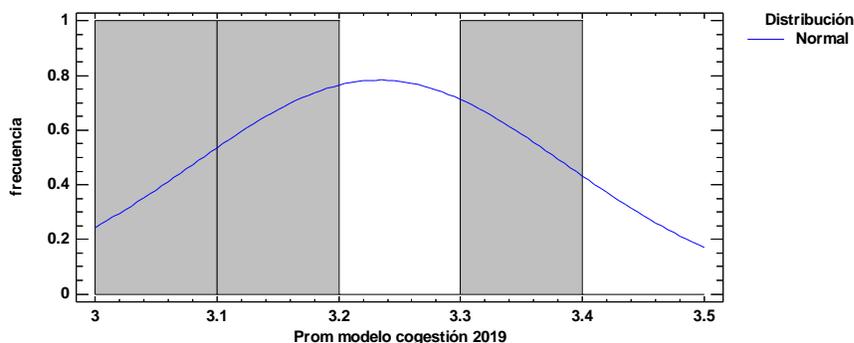
Prueba de Normalidad para variable calidad de servicio del modelo de cogestión

Prueba	Estadístico	Valor-P
Estadístico W de Shapiro-Wilk	0,964286	0,636887

Nota: Debido a que el valor-P más pequeño de las pruebas realizadas es mayor o igual a 0.05, no se puede rechazar la idea de que calidad de servicio del modelo de cogestión proviene de una distribución normal con 95% de confianza. Fuente: tabla 21

Figura 11:

Gráfico de histograma para calidad de servicio del modelo de cogestión



Fuente: Tabla 26

Hipótesis:

H_i:

El modelo de cogestión del Programa Qali Warma, incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

H₀:

El modelo de cogestión del Programa Qali Warma, no incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.

Prueba de Hipótesis

Regresión Simple: calidad de servicio del modelo cogestión vs. calidad de servicio alimentario.

Variable dependiente: Calidad del servicio alimentario

Variable independiente: Modelo de cogestión

Lineal: $Y = a + b \cdot X$

Coefficientes

<i>Parámetro</i>	<i>Mínimos Cuadrados Estimado</i>	<i>Estándar Error</i>	<i>Estadístico T</i>	<i>Valor-P</i>
Intercepto	0.218823	1.10369	0.198265	0.8754
Pendiente	0.91623	0.463232	1.97791	0.2980

Análisis de Varianza

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	0.110867	1	0.110867	3.91	0.2980
Residuo	0.0283393	1	0.0283393		
Total (Corr.)	0.139206	2			

Coefficiente de Correlación = 0.892425

R-cuadrada = 79.6422 por ciento

R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 59.2844 por ciento

Error estándar del est. = 0.168343

Error absoluto medio = 0.0909319

Estadístico Durbin-Watson = 2.96946 (P=)

Autocorrelación de residuos en retraso 1 = -0.656487

El StatAdvisor

La salida muestra los resultados de ajustar un modelo lineal para describir la relación entre Calidad del servicio alimentario y Modelo de cogestión. La ecuación del modelo ajustado es

$$\text{Calidad del servicio alimentario} = 0.218823 + 0.91623 \cdot \text{Modelo de cogestión}$$

Puesto que el valor-P en la tabla ANOVA es mayor o igual a 0.05, no hay una relación estadísticamente significativa entre Calidad del servicio alimentario y Modelo de cogestión con un nivel de confianza del 95.0% ó más.

El estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 79.6422% de la variabilidad en Calidad del servicio alimentario. El coeficiente de correlación es igual a 0.892425, indicando una relación moderadamente fuerte entre las variables.

Decisión:

Dada la perspectiva transeccional, de la evaluación y estando al coeficiente de correlación $r = 0,892425$ y R-cuadrada = 79,6422 por ciento se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_1 ; por tanto, se afirma *El modelo de cogestión del Programa Qali Warma incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021*, de manera positiva, directa y fuerte, denotándose una asociación lineal muy sólida entre las variables; resaltándose que en sucesivas proyecciones el 79,6422% de variabilidad en cada punto del comportamiento de la variable *Modelo de cogestión de Qali Warma* explica y genera variabilidad en cada punto (valor) de la variable *calidad de servicio alimentario*, al año 2021 dado el estadístico R-Cuadrada desplegado a través del modelo de ecuación lineal.

4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La percepción sobre calidad del servicio alimentario de PNA Qali Warma en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, en el año 2021, por parte de los encuestados reportó un *nivel regular* de satisfacción del usuario dado la ratio = 2,35 contrastado con el nivel de significancia del resultado; lo que se condice con lo expuesto por Niño L. et. al. (2019 p. 247), quienes mostraron que la percepción sobre beneficios del servicio alimentario muestra nivel positivo de percepción: “...se evidenció que la mayoría de los estudiantes beneficiarios del PAE tenían alto nivel de percepción de satisfacción frente a las raciones alimentarias recibidas y más de la mitad de los participantes (68%) consideró importante ser beneficiario del programa.”

Los encuestados, a través de los instrumentos de recopilación de datos, reconocieron el despliegue de actividades del PNA Qali Warma en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, en el año 2021, los cuales hacen posible desde la unidad territorial la operatividad del servicio alimentario; tal como se muestra en la tabla 17 que consolida la percepción sobre el modelo de cogestión evaluando las actividades de Planificación del menú escolar, Proceso de compra y Gestión del servicio alimentario; Acosta C. (2019, p. 97), asimismo, menciona: “El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (Programa) contempla las tres fases: Planificación del Menú Escolar, Proceso de Compra y Gestión del Servicio Alimentario.”; de igual manera se condice con lo indicado por Mendoza E. & Zafra W. (2020 p. 69) “Los procesos de compras se encuentran relacionados con la gestión del servicio alimentario en las instituciones educativas de la unidad territorial del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.”, dada la relación demostrada con la contrastación de la segunda hipótesis específica: $r=5353$.

De las tablas 17 y 18 se puede observar que la percepción de la calidad del servicio del modelo de cogestión y calidad del servicio alimentario han sido evaluados como regular; ello trae a colación la eventual falta de participación de mayores padres de familia en la gestión de ambos procesos de servicios, que pudiera reflejar un flujo de información insuficiente; ello se condice con lo apreciado por E. (2017, p. 116) “como conclusión se puede afirmar que existiría un nivel de involucramiento débil por parte de los padres de familia en la participación del programa. Por lo tanto, ello podría vincularse a que las Instituciones Educativas no estarían cumpliendo con informar en forma adecuada sobre los detalles y alcances del programa Qali Warma a los padres de familia.”; sobre todo porque la información debiera difundirse desde las instituciones educativas en torno a aspectos sensibles como pertinencia y calidad de los alimentos de la canasta distribuida; Campos T. (2017, p. 104) “El establecimiento macrorregional de la información ha ocultado las especificidades regionales y locales, con lo cual los productos entregados no son coherentes con la cultura productiva y alimentaria de la población a la que atiende.”; lo cual pudiera generar alguna percepción distorsionada; sin embargo, en la investigación, de manera general el nivel de calidad del servicio alimentario es percibida como como regular lo cual es considerado como servicio positivo; lo cual se condice con lo indicado por Pacherres E. (2020 p. 29) “Desde la categoría de percepción del programa de alimentación, basada en la teoría y sus declaraciones de los entrevistados que fueron los padres, maestros y niños del aula inicial, que la percepción que consideran hacia el programa de alimentación ofrecido por el estado es positiva, porque proporciona un servicio de comida de calidad.”

En la Tabla 13 se observa que la expresión 17 *Percibe ud que el Comité de alimentación escolar realiza supervisión del consumo, de manera óptima*; ha sido evaluada con una frecuencia de 147/370 respuestas a la categoría “a veces”; lo cual pudiera entenderse como insuficiente supervisión del proceso de distribución y servicio de alimentación; al respecto Chunga L. (2018, p. 49) manifiesta que “Desinterés por parte de las autoridades escolares, autoridades gubernamentales y representantes del programa, porque no hacen un acompañamiento y monitoreo constante del desarrollo del programa: Solamente intervienen con el abastecimiento de los productos que el programa otorga en el periodo establecido y al parecer no estarían verificando in situ las condiciones reales del centro educativo, y esto probablemente sería porque se encuentra ubicado en una localidad lejana.”

En la investigación, desde la perspectiva transeccional la contrastación de la hipótesis mostró una relación directa y asociación fuerte entre las variables calidad del servicio del modelo de cogestión y calidad del servicio alimentario; Camacho F. (2019 p. 78) “La gestión del programa QW influye de manera significativa en la dimensión atención a usuarios de la calidad del servicio en los usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019, refrendado por Taub de Kendall = 0.321 con sig. de $P < 0.05$ y Rho de Spearman es 0,332 (positiva baja). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación.”

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Dada la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al coeficiente de correlación $r = 0,1812$ se considera que el proceso de *planificación del menú escolar* incide en la calidad del *servicio alimentario* que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021; de manera directa, positiva, pero se denota una asociación lineal muy débil entre dimensión y variable; situación que, estaría condicionada por el comportamiento de los entrevistados dada su inclinación, mayoritariamente, por expresar su evaluación a nivel de la dimensión *planificación del menú escolar* (tabla 11) en la categoría: 2 (casi nunca), observándose un total de 223/370 respuestas, que corresponde a la muestra de entrevistados para la expresión 2) *Percibe ud que la inversión efectuada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima;* y, dado que 222/370 personas respondieron por la misma categoría a la expresión 6) *Percibe que contenido nutricional de las raciones diseñada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima;* siendo los valores más relevantes.

SEGUNDA:

Dada la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al coeficiente de correlación $r = 0,5353$ se considera que el proceso de *gestión de compras* incide en la calidad del *servicio alimentario* que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021; de manera directa, positiva, pero se denota una asociación lineal moderada entre dimensión y variable; situación que, estaría condicionada por el comportamiento de los entrevistados dada su inclinación, mayoritariamente, por expresar su evaluación a nivel de la dimensión *gestión de compras* (tabla 12) en la categoría: 3 (a veces), observándose un total de 204/370 respuestas, que corresponde a la expresión 7) *Percibe ud que la convocatoria para proveedores de alimentos efectuada por el comité de compras es oportuna;* y, 179/370 personas respondieron por

la misma categoría a la expresión 9) *Percibe ud que la suscripción de contratos con proveedores efectuada por el comité de compras es objetivamente óptima*; siendo los valores más relevantes.

TERCERA:

Dada la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al coeficiente de correlación $r = 0,1353$ se considera que el proceso de *gestión del servicio alimentario* incide en la calidad del *servicio alimentario* que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021; de manera directa, positiva, pero se denota una asociación lineal débil entre dimensión y variable; situación que, estaría condicionada por el comportamiento de los entrevistados dada su inclinación, mayoritariamente, por expresar su evaluación a nivel de la dimensión *gestión del servicio alimentario* (tabla 13) en la categoría 3 (a veces), observándose un total de 200/370 respuestas a la expresión 19) *Percibe que el CAE informa de incidencias respecto de recepción de alimentos y el servicio que brinda manera objetiva y óptima*; y, 192/370 personas respondieron por la misma categoría a la expresión 20) *Percibe que el CAE tiene registro actualizado de usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas) de manera óptima*; siendo los valores más relevantes.

CUARTA:

Dada la perspectiva transeccional de la evaluación y estando al coeficiente de correlación $r = 0,892425$, se considera que la calidad del servicio del *Modelo de cogestión* incide en la calidad del *servicio alimentario* que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021; de manera directa, positiva, denotándose una asociación lineal muy sólida entre ambas variables; situación que, estaría condicionada por la evaluación a nivel de variable, estableciéndose que la percepción sobre la calidad del *Modelo de cogestión* representa el nivel = 2,33 (tabla 17) valor que al contrastarse con el significado de respuestas de indicadores VI (tabla 5) es compatible con el rango 2,1 – 3,0 = Regular nivel de calidad del servicio del

modelo de cogestión; resaltando el mejor comportamiento de la zona Moquegua 1 con una evaluación de 2,36 = Regular calidad de servicio del modelo de cogestión; siendo la dimensión *Gestión del servicio alimentario* con la menor evaluación = 2,13 la que estaría condicionando dicho comportamiento. De igual manera estaría condicionada por la percepción sobre la calidad del *Servicio alimentario* que representa el nivel = 2,35 (tabla 18) valor que al contrastarse con el significado de respuestas de indicadores VD (tabla 7) es compatible con el rango 2,1 – 3,0 = Regular nivel de calidad del Servicio alimentario; resaltando el mejor comportamiento de la zona Moquegua 2 con una evaluación de 2,35 = Regular calidad del servicio alimentario; siendo la dimensión *seguridad y empatía* con la menor evaluación = 2,09 la que estaría condicionando dicho comportamiento. El valor R-cuadrada = 79,6422 por ciento, indica que la variabilidad en cada punto del comportamiento de la variable dependiente *calidad de servicio alimentario*, es explicada y generada por el 79,6422% en cada punto (valor) de la variable independiente *Modelo de cogestión de Qali Warma* cada vez que la misma varíe un punto en eventos sucesivos, desplegado a través del modelo de ecuación lineal.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

El PNAE Qali warma en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua debe reforzar y mejorar actividades del proceso de *planificación del menú escolar* a efectos de mejorar el *servicio alimentario*; sobre todo en los aspectos de optimizar la inversión en la canasta de alimentos proveídos; y, el contenido nutricional de las raciones diseñada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos.

SEGUNDA:

El PNAE Qali warma en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua debe reforzar y mejorar actividades del proceso de *gestión de compras* a efectos de mejorar el *servicio alimentario*; sobre todo en los aspectos de optimizar la oportunidad con que se efectúa la convocatoria para proveedores de alimentos por parte del comité de compras; y, optimizar la suscripción de contratos con proveedores.

TERCERA:

El PNAE Qali warma en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua debe reforzar y mejorar actividades del proceso de *gestión del servicio alimentario* a efectos de mejorar el *servicio alimentario*; sobre todo en los aspectos de optimizar el procesamiento de informes del CAE sobre incidencias respecto de recepción de alimentos y el servicio que brinda manera objetiva; y, optimizar la oportunidad del registro actualizado de usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas).

CUARTA:

El PNAE Qali warma en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua debe reforzar las actividades del Modelo *de cogestión* a efectos de mejorar la calidad del *servicio alimentario* que brinda en la zona Moquegua 1, especialmente en actividades que caracterizan la dimensión *Gestión del servicio alimentario*. De igual manera, en la zona Moquegua 2, debe reforzar las actividades del *Servicio alimentario*, sobre todo en las

actividades que caracterizan la dimensión *seguridad y empatía*. De igual manera, debe tenerse en cuenta que los cambios que se implementen a efectos de mejorar la *calidad del servicio alimentario* desde el *modelo de cogestión* presentan perspectiva de éxito al 79,6422 por ciento, dado el valor R-cuadrada intrínseco en el modelo de ecuación lineal.

PROPUESTA DE MEJORAS

PRIMERA

En la planificación del menú escolar se debería tomar en cuenta la opinión de los padres de familia sobre la variedad de alimento en relación a la aceptabilidad del niño, respetando el valor nutricional establecido.

SEGUNDA

Realizar prueba de campo sobre la preparación de los alimentos y el manejo de los mismos, es decir sobre Buenas Practicas de Almacenamiento (BPA) y Buenas Practicas de Higiene (BPH).

TERCERA

La nomina de matricula de las IIEE sufren variaciones durante el año escolar, se debe realizar un seguimiento de la base del la Dirección Regional de Educación Moquegua sobre las actualizaciones de los usuarios beneficiarios.

REFERENCIAS

- Acosta C. (2019, p. 97). *Factores de éxito del modelo de cogestión del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma: Estudio de caso del CAE exitoso de la IE N° 257 del Distrito de Rumisapa en la Provincia de Lamas de la Unidad Territorial de San Martín*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado.
- Ajito E. (2017, p. 116). *Estudio de los factores que estarían contribuyendo o limitando la calidad, monitoreo y distribución de los alimentos que entrega el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma basado en la percepción de los actores del programa de 4 instituciones educativas del distrito de breña*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado.
- Ascencios L. & Carrasco A. (2017, p. 2). *Nivel de satisfacción de los padres de niños beneficiarios del programa Qali Warma, I. E. 32529 del caserío de Topa, Tingo María, Huánuco – 2016*. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.
- Cabana S.; Montero J. & Aguilera M. (2019, p. 219). *Modelación Multivariada de la Satisfacción de Usuarios de Salud Primaria como Influencia del Pensamiento de Diseño (Design Thinking)*. Información Tecnológica. Vol. 30(6), 211-222 (2019).
- Cabello E. & Chirinos JL. *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos*. Rev Med Hered. 2012; 23 (2): 88-95.
- Camacho F. (2019 p. 78). *Gestión del Programa Qali Warma en la calidad del servicio de usuarios de la I.E. Gustavo Ries, Trujillo – 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública.

- Campos T. (2017, p. 104). *El programa Qali Warma y la gestión en la distribución de alimentos en el distrito de Ccorca, provincia de Cusco*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado. Maestría en Gerencia Social.
- Chunga L. (2018, p. 49). *Identificación y análisis de factores que dificultan la óptima implementación del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma en la I.E. Daniel Alcides Carrión, caserío de Mala Vida, distrito de Cristo nos valga, provincia de Sechura, región Piura*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado.
- Goodman, J. (2015). *Atención estratégica al cliente: cómo gestionar la experiencia del cliente para aumentar el boca a boca positivo, desarrollar la lealtad y maximizar las ganancias*. Barcelona: Pluma Digital Ediciones.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. México Edit. McGraw Hill.
- Luna E. (2018, p. 25). *Servicio alimentario y satisfacción del usuario del Programa Qali Warma, Huánuco, 2018*. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.
- Niño L.; Gamboa E. & Serrano T. (2019 p. 247). *Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga-Colombia*. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud vol. 51(3), julio-septiembre de 2019.
- Machaca M. (2018). *Calidad del servicio del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y nivel de satisfacción en Comités de Alimentación Escolar de Palpa, 2018*. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.
- Moreno M. (2015, p.5). *Un modelo de cogestión para asegurar la alimentación escolar*. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú, 10- 13 nov. 2015.

- Ortiz T.; Díaz A. & Alarcón C. (2018, p. 83). *Evaluación de la calidad en el servicio de la Consulta externa a través del modelo SERVQUAL, en un hospital oncológico en Veracruz*. Revista Ciencia Administrativa 2018. Número especial. Volumen 7.
- Pacherres E. (2020 p. 29). *Percepción del Programa Nacional de Alimentación Escolar “Qali Warma” desde la perspectiva de los beneficiarios: Caso de un distrito de Lima*. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.
- Pineda J. (2017, p.46). *El Programa Qali Warma y la Gestión en la Distribución de Alimentos en el Distrito de Ccorca, Provincia de Cusco*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado. Maestría en Gerencia Social.
- Sanes R. (2019 p. 83). *Factores que afectan la distribución y consumo de los desayunos escolares, del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (modalidad raciones), en 15 instituciones educativas del distrito de San Vicente de la Provincia de Cañete*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado.
- Torres M. & Vásquez C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Compendium, 18(35), 57-76.

APENDICE

Matriz de consistencia

Proyecto de Investigación correlacional

Título: Modelo de cogestión y su incidencia en la calidad del servicio alimentario del PNAE Qali Warma, en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>1. INTERROGANTE PRINCIPAL ¿De qué manera el modelo de cogestión del Programa Qali Warma, incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021?</p> <p>2. INTERROGANTES ESPECÍFICAS</p> <p>a. ¿De qué manera el proceso de planificación del menú escolar incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021?</p> <p>b. ¿De qué manera el proceso de gestión de compras incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021?</p> <p>:</p> <p>c. ¿De qué manera el proceso de gestión del servicio alimentario incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021?</p>	<p>1. OBJETIVO GENERAL Determinar la incidencia del modelo de cogestión del Programa Qali Warma, en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.</p> <p>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a. Determinar la incidencia del proceso de planificación del menú escolar en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021</p> <p>b. Determinar la incidencia del proceso de gestión de compras en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.</p> <p>c. Determinar la incidencia del proceso de gestión del servicio alimentario en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.</p>	<p>1. HIPÓTESIS GENERAL El modelo de cogestión del Programa Qali Warma, incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.</p> <p>2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a. El proceso de planificación del menú escolar incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.</p> <p>b. El proceso de gestión de compras incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.</p> <p>c. El proceso de gestión del servicio alimentario incide en la calidad del servicio alimentario que brinda el PNAE en la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, año 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Variable independiente (X) (X1): Modelo de cogestión Indicadores:</p> <p>a. Proceso de planificación del menú escolar b. Proceso de compras. c. Proceso de gestión del servicio alimentario.</p> <p>Variable dependiente (Y) (Y1): Calidad del servicio alimentario Indicadores:</p> <p>a. Tangibilidad y fiabilidad b. Capacidad de respuesta c. Seguridad y empatía</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS (X1): Proceso de planificación del menú escolar Indicadores:</p> <p>a. La canasta de alimentos b. Las especificaciones técnicas c. La ración que se entrega a niños y niñas.</p> <p>(X2): Proceso de gestión de compras. Indicadores:</p> <p>a. Selección de proveedores b. Suscripción de contratos con proveedores c. Orden de pago a proveedores.</p> <p>X3): Gestión del servicio alimentario. Indicadores:</p> <p>a. Recepción de alimentos b. Verificación de alimentos. c. Distribución de alimentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Tipo de investigación Social – Básica, cuantitativa · Nivel de la investigación Correlacional · Diseño de investigación No experimental – Transeccional · Ámbito de estudio UT PNAE Qali Warma Moquegua · Población Conformada por 10 578 usuarios y 79 Instituciones educativas de la Provincia Mariscal Nieto, Moquegua. · Muestra <i>n</i>= 370 usuarios <i>n</i>= 79 II. EE · Estratos: Mcal. Nieto = 79 II.EE; = 370 usuarios · Técnicas de recolección de datos. Encuestas · Instrumentos i) Test Evaluación del Modelo de cogestión. Adaptado de Acosta C. (2019, p.11); y, ii) Test de percepción de satisfacción (modelo SERVPERF) – adaptado de Ortiz T. <i>et al.</i> (2018, p. 80).

Instrumentos utilizados.

ENCUESTA						
<p>Estimado Padre de familia / usuario de los servicios alimentarios del Programa Qali Warma UT Moquegua, le pedimos su apoyo para la aplicación de ésta Encuesta, cuyo objetivo es determinar el nivel de calidad del modelo de cogestión, en ésta Institución Educativa.</p> <p>En cada uno de los ítems o situaciones que se describen señale con una puntuación de 1 a 5 la frecuencia con que nota que son de calidad la ejecución de las funciones del modelo de cogestión del Programa Qali Warma de la UT Moquegua. Debiendo utilizar para ello los siguientes criterios:</p> <p>Siempre = 5; Casi siempre = 4; En más de una ocasión = 3; Solamente en una ocasión = 2 ; Nunca = 1</p>						
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Percibe ud que la combinación de productos alimenticios, diseñado por Qali Warma es óptima.					
2	Percibe ud que la inversión efectuada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.					
3	Percibe ud que las especificaciones técnicas para tipos de productos efectuada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.					
4	Percibe ud que las condiciones de sabor, textura, durabilidad y otras condiciones de conservación e ingesta definidas por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.					
5	Percibe ud que la cantidad de raciones diseñada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.					
6	Percibe que contenido nutricional de las raciones diseñada por Qali Warma en la canasta de alimentos proveídos, es óptima.					
7	Percibe ud que las convocatorias para proveedores de alimentos efectuada por el comité de compras es oportuna.					
8	Percibe ud que la selección de proveedores de alimentos efectuada por el comité de compras es óptimo.					
9	Percibe ud que la suscripción de contratos con proveedores efectuada por el comité de compras es objetivamente óptimo.					
10	Percibe ud que cuando se ameritó, el comité de compras resolvió contratos con proveedores de manera oportuna y óptima.					
11	Percibe ud que la orden de pago a proveedores de alimentos efectuada por el comité de compras, se hace con debida verificación del servicio y de manera objetivamente óptima.					
12	Percibe ud que el control de lo actuado respecto de pago por servicio de proveedores de alimentos efectuada por el comité de compras, se hace manera objetivamente óptima.					
13	Percibe ud que el comité de alimentación escolar ha implementado un espacio adecuado para almacenar alimentos de manera óptima.					
14	Percibe ud que el comité de alimentación escolar verifica alimentos acorde a guías de remisión y actas de recepción de alimentos y da conformidad a lo recibido de manera objetivamente óptima.					
15	Percibe ud que el comité de alimentación escolar programa la elaboración acorde con menús otorgados por Qali Warma, de manera óptima.					
16	Percibe ud que el comité de alimentación escolar comparte y dosifica alimentos a los alumnos, en el horario pertinente y realiza supervisión del consumo, de manera óptima.					
17	Percibe ud que el comité de alimentación escolar realiza supervisión del consumo, de manera óptima.					
18	Percibe ud que el comité de alimentación escolar participa de talleres y capacitaciones de manera entusiasta y de manera óptima.					
19	Percibe ud que el comité de alimentación escolar informa de incidencias respecto de la recepción de alimentos o el servicio que brinda, manera objetivamente óptima.					
20	Percibe ud que el comité de alimentación escolar tiene registro actualizado de los usuarios beneficiarios (nóminas de matrículas) de manera óptima.					
<p>Fuente: Adaptado de Acosta C. (2019, p.11)</p>						

ENCUESTA

Estimado Padre de familia / usuario de los servicios alimentarios del Programa Qali Warma UT Moquegua, le pedimos su apoyo para la aplicación de ésta Encuesta, cuyo objetivo es determinar su *percepción sobre el nivel de calidad del servicio de alimentación escolar (satisfacción del usuario)* en ésta Institución Educativa.

En cada uno de los ítems o situaciones que se describen señale con una puntuación de 1 a 5 la frecuencia con que los percibe. Debiendo utilizar para ello los siguientes criterios:

Siempre = 5; Casi siempre = 4; En más de una ocasión = 3; Solamente en una ocasión = 2 ; Nunca = 1

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Equipamiento para el servicio de alimentación escolar de aspecto moderno.					
2	Instalaciones físicas, para el servicio de alimentación escolar visualmente atractivas.					
3	Apariencia pulcra de los encargados del servicio de alimentación escolar.					
4	Elementos de ornamentación o ambientación atractivos para el servicio de alimentos a escolares.					
5	Cumplimiento de las promesas respecto del servicio de alimentación escolar.					
6	Muestra de interés en la resolución de problemas en el servicio de alimentación escolar.					
7	Realizan el servicio de alimentación escolar por alumno de manera rápida.					
8	Concluyen la jornada del servicio de alimentación escolar en plazo promedio.					
9	Se observa la comisión de errores en el servicio de alimentación escolar.					
10	El equipo a cargo del servicio de alimentación escolar son comunicativos.					
11	Los miembros del equipo del servicio de alimentación escolar atienden con rapidéz.					
12	Los miembros del equipo del servicio de alimentación escolar se muestran dispuestos a ayudar.					
13	Cuentan con colaboradores (trabajadores) que responden ante las consultas o interrogantes del usuario.					
14	Los miembros del equipo del servicio de alimentación escolar transmiten confianza.					
15	Como usuario se muestra seguros con su proveedor de servicios de alimentación escolar.					
16	El equipo de servicio de alimentación escolar cuenta con integrantes amables.					
17	La atención del servicio de alimentación escolar muestra integrantes de su equipo bien formados.					
18	La atención del servicio alimentario escolar es individualizada por usuario.					
19	Los horarios de servicio de alimentación escolar son convenientes.					
20	La atención de los integrantes del equipo de servicio de alimentación escolar es personalizada.					
21	El equipo de servicio de alimentación escolar muestra preocupación por los intereses de los usuarios.					
22	El equipo de servicio de alimentación escolar muestra comprensión por las necesidades de los usuarios.					

Fuente: Adaptado de Ortiz T. et al. (2018, p. 80)

Matriz de datos.

ANEXO 8

ASPECTOS FORMALES PARA EL INFORME FINAL DE TESIS

- Para citas y referencias: En el estilo APA para investigaciones sociales, CHICAGO para investigaciones en el área de derecho, y, VANCOUVER para investigaciones en ciencias de la salud.
- Márgenes: Los márgenes indicados por el formato APA para las páginas del contenido del trabajo escrito son:
 - Margen izquierdo y superior: 4 cm.
 - Margen Derecho e inferior: 3 cm.
 - Sangría: Es necesario dejar 5 espacios (1,27 cm) en la primera línea de cada párrafo (sangría de primera línea). Para el caso de las referencias, debe utilizarse sangría francesa.
 - El margen en páginas con título de capítulo, índice, resumen, abstract, introducción y referencias, 7 cm a partir del borde superior.
- Fuente o tipo de letra: Las siguientes son las especificaciones del formato APA para el contenido:
 - Fuente: Times New Roman.
 - Tamaño: 12 pts.
 - Alineamiento: Justificado.
 - Interlineado: 1,5.
- Numeración de páginas:
 - En el estilo APA los números comienzan en la página del título o portada del documento y deben estar ubicados en la esquina superior derecha.
 - La numeración desde la página de carátula (título), hasta las listas de tablas y figuras
 - incluyendo las páginas de agradecimientos y dedicatoria deben ser con números romanos.
 - El contenido del documento (desde introducción en adelante) debe ser con numeración arábica.

ANEXO 9

PRUEBA DE CONFIABILIDAD (ALFA DE COMBRACH) DE EXPERTOS

Tacna,		
Señor(a)	COMISIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	
 Amparo Rebelles Gorgola	
Presente.-		
<p>Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifiestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en <u>Gestión Pública</u>..... por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.</p>		
<p>El instrumento tiene como objetivo, medir la variable ^{Test} <u>percepción calidad del servicio</u>..... y <u>Gestión</u>..... por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.</p>		
<p>Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.</p>		
Atentamente,		

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Zeballos Coaguila, Amparo
- 1.2. Grado Académico: Lic. Educación, Titulada
- 1.3. Profesión: Lic. Educación
- 1.4. Institución donde labora: Col. Warma
- 1.5. Cargo que desempeña: Especialista Educativa
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Test percepción de la calidad del servicio alimentario
- 1.7. Autor del instrumento: Raul Armando Simauchi Espinoza
- 1.8. Programa de postgrado: Gestión Pública

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

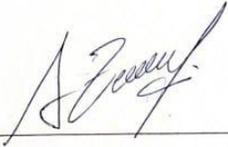
	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 29
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: _____

Tacna.



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Zeballos Coaguilo, Amparo
- 1.2. Grado Académico: Titulada
- 1.3. Profesión: Lic. Educación
- 1.4. Institución donde labora: Qali Warma
- 1.5. Cargo que desempeña: Especialista Alimentario
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Test percepción nivel de calidad del modelo de Gestión
- 1.7. Autor del instrumento: Paul Armando Simachin Espinoza
- 1.8. Programa de postgrado: Gestión y políticas públicas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL		30				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

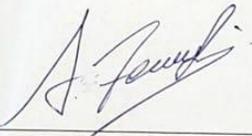
3.1. Valoración total cuantitativa: 30

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna,



Firma

Tacna,

Señor(a)

INFORME Raul Torres Sosa INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Est. percepción Calidad del Servicio y Cognición por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Torres Sosa, Paul
- 1.2. Grado Académico: Título de
- 1.3. Profesión: Ingeniero Sistemas
- 1.4. Institución donde labora: Redi Norma
- 1.5. Cargo que desempeña: Supervisor de compras
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Test percepción del nivel de calidad del modelo de cohesión
- 1.7. Autor del instrumento: Paul Armando Simauchi Espinoza
- 1.8. Programa de postgrado: Gestión y políticas públicas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL		30				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

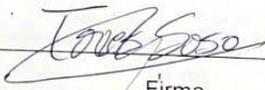
3.1. Valoración total cuantitativa: 30

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna,


 Firma